



Organisation
internationale
du Travail



LA MICROFINANCE POUR LE



Améliorer l'impact de la microfinance:

Données recueillies par un programme d'action-recherche



Améliorer l'impact de la microfinance:

Données recueillies par un programme d'action-recherche

Les publications du Bureau international du Travail jouissent de la protection du droit d'auteur en vertu du protocole no 2, annexe à la Convention universelle pour la protection du droit d'auteur. Toutefois, de courts passages pourront être reproduits sans autorisation, à la condition que leur source soit dûment mentionnée. Toute demande d'autorisation de reproduction ou de traduction devra être envoyée à l'adresse suivante: Publications du BIT (Droits et licences), Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubdroit@ilo.org. Ces demandes seront toujours les bienvenues.

Bibliothèques, institutions et autres utilisateurs enregistrés auprès d'un organisme de gestion des droits de reproduction ne peuvent faire des copies qu'en accord avec les conditions et droits qui leur ont été octroyés. Visitez le site www.ifro.org afin de trouver l'organisme responsable de la gestion des droits de reproduction dans votre pays.

La Microfinance pour le Travail / Bureau international du Travail - Genève: BIT, 2015

ISBN 978-92-2-229371-1 (print)
ISBN 978-92-2-229372-8 (web pdf)

Bureau international du Travail

microfinance / microentreprise / travail décent / productivité / travail des enfants / économie informelle / développement des entreprises / épargne / économie de l'entreprise / techniques d'évaluation / rôle de l'OIT

11.02.2

Egalement disponible en anglais: *Microfinance for Decent Work* (ISBN 978-92-2-129371-2), Genève, 2015, et en espagnol: *Microfinanzas para el Trabajo Decente* (ISBN 978-92-2-329371-0), Genève, 2015.

Données de catalogage du BIT

Les désignations utilisées dans les publications du BIT, qui sont conformes à la pratique des Nations Unies, et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Bureau international du Travail aucune prise de position quant au statut juridique de tel ou tel pays, zone ou territoire, ou de ses autorités, ni quant au tracé de ses frontières.

Les articles, études et autres textes signés n'engagent que leurs auteurs et leur publication ne signifie pas que le Bureau international du Travail souscrit aux opinions qui y sont exprimées.

La mention ou la non-mention de telle ou telle entreprise ou de tel ou tel produit ou procédé commercial n'implique de la part du Bureau international du Travail aucune appréciation favorable ou défavorable.

Les publications et les produits électroniques du Bureau international du Travail peuvent être obtenus dans les principales librairies ou auprès des bureaux locaux du BIT. On peut aussi se les procurer directement, de même qu'un catalogue ou une liste des nouvelles publications, à l'adresse suivante: Publications du BIT, Bureau international du Travail, CH-1211 Genève 22, Suisse, ou par courriel: pubvente@ilo.org.

Visitez notre site Web: www.ilo.org/publns.

Cover photos: © World Bank / Curt Carnemark, FCPB, Steve Harris

Cette publication a été réalisée par le Service de production, impression et distribution des documents et publications (PRODOC) du BIT.

Création graphique, conception typographique, mise en pages, impression, édition électronique et distribution.

PRODOC veille à utiliser du papier provenant de forêts gérées d'une façon qui est respectueuse de l'environnement et socialement responsable.

Code: CHD-ICA-DISTR

Avant-propos

Les entrepreneurs de l'économie informelle et les salariés de ces entreprises sont souvent exposés à des conditions de travail difficiles et dangereuses. Les outils utilisés pour identifier, prévenir et modifier de telles conditions dans l'économie formelle – notamment le dialogue social entre employeurs et travailleurs, l'inspection du travail et autres applications de la législation du travail – ne s'étendent généralement pas aux entreprises non enregistrées qui se multiplient dans les pays émergents. D'autres méthodes sont donc nécessaires. Mais comment atteindre ces entreprises et modifier leurs conditions de travail?

Les institutions de microfinance (IMF) sont une ressource potentielle. En effet, dans de nombreux pays émergents, ces institutions ont une portée importante car elles fournissent des services financiers à des milliers, voire même des millions de petites et micro entreprises. Étant donné que leur principale relation avec ces entrepreneurs consiste souvent en un prêt, elles pourraient en théorie tirer parti de la situation pour encourager, ou persuader, les entreprises à améliorer leurs conditions de travail.

Quel intérêt en retireraient les institutions de microfinance? De nombreuses IMF poursuivent un programme social ou adoptent une approche à double résultat qui tente d'associer des objectifs sociaux et commerciaux. Ces organisations sont souvent à la recherche de nouveaux outils et méthodes leur permettant d'améliorer leur impact social, notamment depuis qu'une étude récente remet en question les bénéfices de la microfinance. Il est possible que ces interventions améliorent les objectifs commerciaux des entreprises, ce qui serait profitable aux IMF, même en l'absence d'un programme social.

Dans ce but et avec le généreux soutien du ministère allemand du Travail et des Affaires sociales, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a lancé un programme d'action-recherche visant à déterminer si les IMF ont la possibilité d'utiliser leurs relations commerciales avec les entrepreneurs pour cibler des lacunes de travail décent et réduire la détresse des travailleurs de l'économie informelle.

Ce document résume les conclusions du programme de recherche sur la microfinance pour le travail décent. Ce document est principalement adressé aux directeurs des institutions de microfinance qui, après avoir été avertis de l'impact de ces méthodes innovantes et informés des difficultés de l'action-recherche – mais non découragés par ces obstacles – s'inspireront, souhaitons-le, de l'initiative de leurs collègues. D'autres acteurs de la microfinance, tels que les associations et réseaux, les investisseurs et les bailleurs de fonds, les décideurs politiques et responsables de la réglementation, les universitaires ainsi que toute personne intéressée par les résultats sociaux de la microfinance trouveront ce document utile.

Les conclusions de cette recherche représentent également un nouvel instrument pour la boîte à outils des mandants – les organisations d’employeurs et de travailleurs et les ministères du travail – leur permettant d’améliorer la situation des entrepreneurs et des travailleurs de l’économie informelle.

Le but de ce document est de promouvoir l’«Agenda du travail décent» de l’OIT auprès des IMF en leur faisant connaître les résultats innovants du programme MF4DW. De cette façon, ce rapport démontre également que les IMF peuvent améliorer les moyens de subsistance de leurs clients en leur proposant des méthodes plus complètes, qui comprennent souvent des services financiers et non financiers.

Toute personne désirant obtenir plus de renseignements peut lire les études individuelles d’impact en cliquant sur le lien intitulé MF4DW sur le site Web de la Finance solidaire (www.ilo.org/socialfinance).

Craig Churchill
Programme de finance solidaire

Markus Pilgrim
Développement
des petites entreprises

Remerciements

Aucun auteur n'est désigné pour la rédaction de ce rapport: un grand nombre de personnes ayant participé à la recherche, à l'analyse et à la documentation, la couverture ne serait pas assez grande pour y faire figurer tous les noms. Les principales personnes ayant contribué à la rédaction de ce rapport sont: Boris Branisa, Markus Frölich, Niels Kemper, Andreas Landmann, Markus Olapade, Robert Poppe et Pia Naima Unte pour l'Université de Mannheim; Robin Gravesteijn d'Oikocredit; et Valérie Breda, Craig Churchill, Séverine Deboos, Yousra Hamed, Hillery Midkiff, Markus Pilgrim, Patricia Richter, et Judith van Doorn pour l'OIT.

Ainsi, la majeure partie du travail présenté dans ce rapport a été effectuée par les IMF partenaires, qui ont activement participé à la conception et mise en œuvre des innovations, et se sont souvent aussi chargées de la collecte des données. Pour connaître la liste des IMF participant à l'étude, veuillez vous reporter à l'annexe 1.

Afin d'aider les IMF à lutter contre différents déficits de travail décent, plusieurs départements et membres du personnel de l'OIT ont apporté leur expertise technique. Nous aimerions ainsi remercier Merten Sievers, Hideki Kagohashi et Jesus Macasil pour leur aide concernant le développement des petites entreprises, la formation GERME et la formalisation des microentreprises; Ingrid Christensen pour son assistance technique sur la santé et sécurité au travail et la productivité; Sophie De Coninck et Federico Blanco pour leurs orientations sur le travail des enfants; et John Woodall pour son soutien sur la gestion des risques et la protection sociale. Julika Breyer et Francesca Randazzo ont apporté une expertise complémentaire en microfinance.

Un certain nombre de chercheurs et stagiaires ont également soutenu le projet au cours de ses différentes étapes; il s'agit notamment de Claudia Böringer, Camila Castaneda Quintero, Yae Na Choi, Sabrina Cipriano, Ana Carolina de Oliveira Henriques, Joseph Galabuzi, Laura Gärtner, Cristian Gonzalez, Alain Jaeggli, Cristina Maldonado, Nurvitria Mumpuniarti, Jean-David Nicod, Khan Nguyen, Maria Eugenia Perez Sagon, Irene Selwaness, Lisa Stahl, Cristian Ugarte et Leela Van Balkom.

Nous souhaitons également exprimer notre gratitude au Groupe de travail sur la performance sociale pour sa collaboration et son soutien au cours du projet de recherche, ce qui nous a permis de disposer de plusieurs plateformes pour avoir des regards critiques sur le dispositif de recherche et les résultats préliminaires. Leah Wardle a apporté une contribution particulièrement utile à ce projet.

Le projet d'action-recherche MF4DW n'aurait pu voir le jour sans deux contributions importantes: financière et intellectuelle. Sur le plan financier, notre reconnaissance va au ministère fédéral du Travail et des Affaires sociales d'Allemagne, qui a fourni le financement initial du projet. Sur le plan intellectuel, le projet de recherche a été conçu et dirigé par Bernd Balkenhol, et cette recherche lui est profondément redevable.

Résumé

De 2008 à 2012, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a collaboré avec 16 institutions de microfinance (IMF) pour tester une série de procédés visant à encourager le développement d'un impact social à travers la prestation de services financiers et non financiers innovants. L'abolition du travail des enfants, la promotion de la formalisation des entreprises, la réduction de la vulnérabilité et l'amélioration des performances des entreprises par une évolution positive des conditions de travail sont les objectifs de travail décent fixés par les IMF dans le cadre du programme de l'action-recherche «La microfinance pour le travail décent» (MF4DW).

Le programme a été mis en œuvre en trois étapes. Tout d'abord, les IMF participantes ont exécuté un diagnostic interne permettant d'identifier les principaux obstacles au travail décent de leurs clients. À partir des résultats de ces diagnostics, les institutions ont pensé des innovations permettant d'intervenir au niveau du déficit de travail décent touchant leurs clients. Ces innovations ont été mises en place en réalisant une étude pilote. Enfin, l'impact de ces innovations sur les clients a été suivi par une série de collecte de données.

L'analyse de la situation a révélé d'importants déficits de travail décent dans un certain nombre de domaines pour les clients de la microfinance. Les aspects que les IMF ont décidé d'aborder peuvent être regroupés en quatre groupes thématiques: a) la vulnérabilité, notamment en ce qui concerne la gestion des risques et le surendettement (sept IMF), b) l'amélioration des performances des entreprises (quatre IMF), c) la réduction du travail des enfants (trois IMF) et d) la promotion de la formalisation (deux IMF). Les innovations mises en place ont été différentes pour chaque IMF: trois IMF ont lancé un nouveau service financier, neuf institutions ont proposé un nouveau service non financier, quatre ont commercialisé un ensemble de services intégrés financiers et non financiers et une dernière a réorganisé ses activités.

L'évaluation de l'impact de ces innovations a généralement été menée en utilisant la méthodologie de la double différence (DD), qui consiste à comparer les changements intervenus avant et après la mise en place de l'innovation dans le groupe expérimental et le groupe témoin. Les études d'impact montrent que toutes les innovations ont véritablement eu des effets sur les résultats ciblés, même si l'intensité n'a pas toujours été la même ou les résultats obtenus n'allaient pas dans la direction souhaitée. Cette recherche véhicule donc un message fondamental: les IMF peuvent atteindre les résultats souhaités si elles identifient un problème et mettent l'accent sur le soutien de leurs clients dans un domaine particulier.

Quelques exemples de résultats notables dans chaque groupe:

- **Travail des enfants:** en proposant un produit de microassurance à toute la famille, le taux de travail des enfants des deux sexes a baissé de près de 7 pour cent et le risque d'exercer une profession dangereuse a été réduit de 5 à 6 pour cent au Pakistan.

- **Formalisation:** les interventions ont particulièrement sensibilisé les clients sur ce qu'est la formalisation de 93 pour cent et la formalisation en elle-même a progressé d'environ 70 pour cent pour les clients en Inde.
- **Vulnérabilité:** l'épargne d'urgence a réduit de 22 pour cent les situations d'emprunt pour rembourser un autre emprunt, et a induit une baisse de 7 pour cent des cas de difficultés de remboursement et un niveau d'endettement général plus faible pour les clients des Philippines.
- **Performance des entreprises:** la formation pour les femmes entrepreneurs accompagnant le prêt pour les nouvelles entreprises a permis d'augmenter le taux de travail indépendant et l'expansion des entreprises des femmes microentrepreneurs au Tadjikistan. En Inde, suite à la formation sur la productivité et la sécurité et santé au travail, une réduction de 11 pour cent des blessures liées au travail et une amélioration de la productivité se traduisant par une augmentation des revenus mensuels nets de 37 dollars É.-U. ont été observées.

Les résultats n'ont bien évidemment pas tous été positifs. Par exemple, une campagne de sensibilisation sur le travail des enfants au Nigéria n'a eu aucun effet sur la valorisation du rôle de l'école pour les parents de ces enfants; la probabilité d'avoir recours aux prêteurs informels est 20 pour cent plus élevée chez les bénéficiaires de formation au Cambodge; et les interventions pour aider les entreprises tenues par des femmes au Tadjikistan n'ont pas augmenté l'autonomisation des femmes entrepreneurs. Dans l'ensemble, les faits semblent cependant indiquer clairement des efforts pour renforcer l'impact.

Il est particulièrement intéressant de noter que les IMF aient choisi des innovations différentes dans le but d'arriver au même résultat. Ce qui permet de penser qu'il n'existe pas qu'une voie unique pour atteindre le même but. Dans ces conditions, la possibilité de reproduire ces expériences semble donc aussi remise en question: ce qui fonctionne pour une institution n'aura pas obligatoirement le même effet pour une autre.

Il était prévu que certaines innovations s'autofinanceraient en apportant des recettes supplémentaires aux IMF, diminuant leurs pertes sur prêts, prévoyant un solde de prêt plus élevé, fidélisant ou attirant de nouveaux clients et représentant des possibilités de vente croisée. Bien que cette proposition ne puisse être étayée par une analyse précise des coûts et avantages, certains faits indiquent une contribution appréciable à la rentabilité des activités, notamment l'amélioration de la capacité de remboursement, l'augmentation des revenus des clients et des montants d'épargne.

En partageant les conclusions et expériences de ce projet d'action-recherche, l'OIT espère encourager les acteurs de la microfinance, les chercheurs, les décideurs et les bailleurs de fonds à mener des innovations et évaluer leur impact car c'est une manière prometteuse d'améliorer les résultats pour toutes les parties prenantes. Ce n'est cependant pas un parcours sans embûches. Nous espérons que les enseignements et recommandations exposés dans ce document pourront aider les acteurs de la microfinance et les chercheurs dans leurs futures recherches.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	III
REMERCIEMENTS	V
RÉSUMÉ	VI
TABLE DES MATIÈRES	IX
LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX	X
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	XI
1. INTRODUCTION	1
2. LE PROGRAMME D'ACTION-RECHERCHE	5
2.1 Les questions de recherche	6
2.2 La phase de lancement	7
2.3 La phase de diagnostic	8
3. LE PROCESSUS D'INNOVATION	15
3.1 Les innovations relatives au travail décent	16
3.2 Les difficultés rencontrées	21
3.3 Recommandations pour améliorer le processus d'innovation	23
4. LE PROCESSUS DE RECHERCHE	25
4.1 La méthodologie de recherche de MF4DW	26
4.2 Crédibilité des évaluations individuelles d'impact	27
4.3 Les difficultés rencontrées	30
4.4 Recommandations pour améliorer le processus de recherche	31
5. PRINCIPAUX RÉSULTATS DES INNOVATIONS DE MF4DW	35
5.1 Lutte contre le travail des enfants	36
5.2 Amélioration de la performance des entreprises	40
5.3 Promotion de la formalisation	43
5.4 Réduction de la vulnérabilité	47
6. CONCLUSIONS	55
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	63
ANNEXE 1. PROFIL DES IMF ET DÉTAILS DES INNOVATIONS	66

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

FIGURE 1. Illustration d'un événement global masquant les effets de l'innovation	29
FIGURE 2. Modèle logique résumant les innovations relatives au travail des enfants	37
FIGURE 3. Modèle logique résumant les innovations liées aux performances des entreprises	41
FIGURE 4. Modèle logique résumant les innovations relatives à la formalisation	44
FIGURE 5. Modèle logique résumant les innovations relatives à la vulnérabilité	49

TABLEAU 1. Résultats du diagnostic de travail décent en 2008	9
TABLEAU 2. Principales données du profil des IMF	13
TABLEAU 3. Innovations mises en place par le programme MF4DW	17
TABLEAU 4. Crédibilité des évaluations individuelles	28
TABLEAU 5. Exemple de résultats de DD	36
TABLEAU 6. Principaux résultats des innovations sur le travail des enfants	40
TABLEAU 7. Principaux résultats des innovations sur les performances des entreprises	42
TABLEAU 8. Principaux résultats des innovations concernant la formalisation	46
TABLEAU 9. Principaux résultats des innovations concernant la vulnérabilité: la formation	52
TABLEAU 10. Principaux résultats des innovations concernant la vulnérabilité: les services financiers	53

Abréviations et acronymes

AMK	Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea Co. Ltd
BASIX	Bharatiya Samruddhi Finance
DD	Double différence
ERC	Essai randomisé contrôlé
FCPB	Fédération des caisses populaires du Burkina
FIU	Fonds individuel d'urgence
GERME	Gérez mieux votre entreprise
IFNB	Institution financière non bancaire
IMF	Institution de microfinance
IMON	International Microloan Fund
KILM	Indicateurs clés du marché du travail
LAPO	Lift Above Poverty Organization
MAFL	Emprunt assorti de sûreté pour l'acquisition d'immobilisations
MF4DW	La microfinance pour le travail décent
NRSP	National Rural Support Programme
NWTF	Negros Women for Tomorrow Foundation
OIT	Organisation internationale du Travail
ONG	Organisation non gouvernementale
PHP	Peso philippin
PML	Pride Microfinance Ltd
PPTD	Programme par pays de promotion du travail décent
RH	Ressources humaines
SDE	Service de développement des entreprises
\$ É.-U.	Dollar des États-Unis
SGI	Système de gestion informatisé
SIMPOC	Programme d'information statistique et de suivi sur le travail des enfants
SPTF	Groupe de travail sur la performance sociale
SST	Sécurité et santé au travail
TRIE	Trouvez votre idée d'entreprise
TYM	Tao Yeu May
USSPM	Normes universelles pour la gestion de la performance sociale
VFC	Vision Fund Cambodia
WIND	Amélioration des conditions de travail dans la cadre du développement local
WISE	Amélioration des conditions de travail dans les petites entreprises

INTRODUCTION

1.

1. Introduction

Le monde du développement et l'opinion publique en général s'intéressent fortement à la prestation de services financiers aux microentreprises et ménages à faibles revenus car cet outil est considéré comme potentiellement créateur d'emplois et pouvant augmenter les revenus de l'économie informelle, tout en étant également bénéfique pour les prestataires de ces services. À la différence de nombreuses stratégies de développement, la microfinance prétend prospérer sans aides financières continues. Grâce à l'apport innovant du capital social et autres substituts de garantie, les prêts aux microentreprises ont surmonté les défaillances du marché qui avaient traditionnellement exclues ces entreprises des marchés financiers. Du fait de ces efforts, les institutions de microfinance (IMF) sont souvent convaincues que leurs services sont intrinsèquement bénéfiques pour leurs clients.

La perspective de générer un impact social, tel que la réduction de la pauvreté et l'autonomisation des femmes, explique l'intérêt des bailleurs de fonds et des gouvernements pour le développement de la microfinance. Cette intervention a capté leur attention car elle promettait d'utiliser les forces du marché pour atteindre des objectifs de développement.

Des études récentes ont cependant remis en question les effets économiques et sociaux des méthodes standards de microcrédit (Angelucci et al., 2012, Attanasio et al., 2011, Augsburg et al., 2012, Banerjee et al., 2013, Crepon et al., 2011). Tandis que l'accès au microcrédit s'est clairement amélioré, d'après ces recherches, il ne produirait que peu ou pas d'effet sur le bien-être des emprunteurs. En outre, si l'on mesure le développement des activités en auto-emploi, l'impact sur l'entreprise se situe au niveau de la marge intensive (ex. investissements dans les entreprises existantes, ménages qui investissent dans plusieurs entreprises en même temps) plutôt que de la marge extensive, comme la création d'une nouvelle entreprise, ce qui ne génère que peu d'effet sur l'emploi. À l'exception des entreprises qui se situent au sommet de la répartition des bénéfices, l'accès aux services financiers ne semble pas se traduire par une augmentation des profits.

Néanmoins, d'après Bauchet et al. (2011), une donnée importante à retenir de ces nouvelles recherches est la réorientation du discours de la microfinance afin de ne pas mettre uniquement l'accent sur l'entrepreneuriat. En effet, l'impact le plus positif identifié dans ces études est la capacité à régulariser la consommation, notamment en sautant moins de repas ou en effectuant des investissements dans des biens durables, la rénovation du logement et l'éducation des enfants. Il a été observé que les clients utilisent les «prêts aux entreprises» à d'autres fins en investissant cet argent dans d'autres domaines d'importance pour eux. Ce constat est un message utile pour les praticiens de la microfinance.

Plutôt que de discréditer toutes ces activités dans leur ensemble, on peut en conclure que le microcrédit est une intervention importante mais insuffisante. Ce système a au moins le mérite

de proposer des services financiers à un nombre appréciable et croissant de personnes dans le besoin à travers le monde. La question fondamentale dans ce contexte est de savoir si la prestation de services complémentaires, financiers ou non, serait plus utile à l'amélioration des moyens de subsistance que le microcrédit utilisé de façon isolé. Les IMF pourraient-elles ainsi aider les travailleurs pauvres à gérer les risques de façon plus efficace en associant, par exemple, les prêts aux entreprises à des produits d'épargne ou d'assurance; en proposant en plus du microcrédit une formation de qualification entrepreneuriale ou des contacts avec les marchés, les entrepreneurs seront-ils capables de générer plus de profits?

En effet, une approche intégrée de ce type pourrait même produire un double résultat pour les IMF à mission sociale. En proposant de nouveaux produits et en améliorant les services existants pour perfectionner les moyens de subsistance de leurs clients, les IMF peuvent aussi espérer une augmentation de leurs propres résultats financiers.

Pour mettre à l'épreuve l'hypothèse de l'impact d'une approche élargie de la microfinance (« microfinance plus »), pouvant comprendre un ensemble de services complémentaires, financiers et non financiers, l'Organisation internationale du Travail (OIT) a lancé en 2008 le programme d'action-recherche «La microfinance pour le travail décent» (MF4DW) avec le soutien financier du gouvernement allemand. Cette étude a suivi la vision de l'OIT du «travail décent pour tous», qui vise à donner aux femmes et aux hommes la possibilité d'obtenir un travail décent et productif dans des conditions de liberté, d'équité, de sécurité et de dignité¹.

L'OIT, par le biais de cette étude longitudinale, a collaboré avec un groupe d'IMF au cours d'une période de quatre ans. Pendant la recherche, les IMF ont introduit une innovation à leurs activités habituelles auprès d'un sous-ensemble de clients afin d'observer si elle avait un impact sur les moyens de subsistance de ces personnes en comparant les résultats avec un groupe de contrôle ne bénéficiant pas de ce service.

Ce document résume le processus et les résultats de la recherche. Il explique tout d'abord pourquoi et comment l'OIT a lancé ce programme, et donne un aperçu de ses observations sur la phase de diagnostic. Dans la section 3 le processus d'innovation est présenté, avec des exemples des nouveaux services financiers et non-financiers, ou les modifications apportées aux services existants par les IMF pour prévenir le travail des enfants, améliorer la performances des entreprises, réduire la vulnérabilité et promouvoir la formalisation des entreprises informelles. La section 4 décrit le processus de recherche, le choix de la méthodologie et la crédibilité des données. La section 5 présente un aperçu des principaux résultats des innovations du programme et leurs effets sur les clients. Chaque section contient une série d'enseignements et le document se conclut par une synthèse des principaux messages et recommandations.

¹ Etant donné la diversité du travail, le travail décent peut facilement échapper à toute tentative de le rendre opérationnel; il est plus aisé de définir ce qui n'est pas «décent». Le qualificatif «décent» signifie qu'il existe



LE PROGRAMME D'ACTION- RECHERCHE

2. Le programme d'action- recherche

Les origines du programme d'action-recherche MF4DW remontent à 2005 lorsque, dans le cadre de l'Année internationale du microcrédit, l'OIT adopte une déclaration de principes sur la microfinance en vue du travail décent (OIT, 2005). Dans cette déclaration, l'OIT affirme que la microfinance peut contribuer à la réalisation du travail décent selon diverses modalités:

- en créant des conditions favorables aux salaires et à l'emploi indépendant
- en réduisant l'informalité et la vulnérabilité
- en favorisant l'égalité entre les sexes
- en autonomisant les pauvres

Par le biais de la recherche MF4DW, l'OIT cherche à déterminer si les IMF peuvent augmenter leur impact par la provision jointe et innovante de services financiers et non financiers permettant d'améliorer les conditions de travail de leurs clients. Cette section résume les questions fondamentales de la recherche, décrit le processus de sélection des institutions partenaires, et explique le processus permettant de déterminer les déficits de travail décent à cibler à partir des résultats du diagnostic.



Cambodge / 2008 / Des agents de clientèle d'AMK conduisant l'enquête de diagnostic auprès de clients durant la première phase de l'action-recherche MF4DW.

2.1 Les questions de recherche

L'action-recherche tente de répondre aux quatre questions suivantes:

1. Quelles sont les plus fortes difficultés liées au travail rencontrées par les clients de la microfinance?
2. Ces difficultés peuvent-elles être résolues par la microfinance?
Cette dernière peut-elle améliorer les moyens de subsistance des clients?
3. Une modification de la prestation de service, telle que l'introduction d'un nouveau produit ou la transformation de processus associés, est-elle nécessaire?
4. Ces innovations sont-elles aussi financièrement bénéfiques pour les IMF?

En répondant à ces questions, les conclusions devaient apporter une contribution aux trois objectifs de la recherche:

- Générer des connaissances: Le but de la recherche était de faire la lumière sur les effets des innovations introduites par les IMF. Des innovations comme l'amélioration de l'accès aux soins de santé, les fonds d'épargne d'urgence ou l'éducation financière ont-elles des effets concrets sur les emplois, les revenus, et les stratégies de gestion des risques des ménages pauvres? L'idée sous-jacente de ce programme est de modifier les produits, services et méthodes de prestation afin de rompre le statu quo et de tenter d'améliorer les moyens de subsistance des clients.
- Préparer de meilleurs orientations politiques: Si des résultats positifs sont enregistrés à partir de ces innovations, le programme MF4DW pourrait faire valoir ses arguments auprès des gouvernements et organismes de soutien pour lancer une politique éclairée, fournir par exemple aux IMF des fonds de démarrage pour qu'elles lancent ces innovations.
- Démontrer l'opportunité économique: Parmi ces innovations, le programme MF4DW vise à identifier celles qui sont également rentables pour les institutions, celles qui leur permettent d'être en bonne posture financière tout en améliorant leurs résultats sur le plan social – l'hypothèse sous-jacente étant que, sur la durée, les IMF ne proposeront à leurs clients que les innovations ayant contribué à leur objectif général financier.

Le programme poursuit ces objectifs en trois étapes. Tout d'abord, les IMF ont établi un diagnostic interne leur permettant d'identifier les plus fortes difficultés de leurs clients. À partir des résultats de ces diagnostics, les institutions ont conçu un procédé nouveau permettant d'intervenir au niveau du déficit de travail décent touchant leurs clients. Ces procédés ont été mis en place en réalisant une étude pilote démarrée en 2009. Enfin, les conséquences de ces innovations sur les clients ont été suivies par une série de collecte de données entre 2009 et 2012.

2.2 La phase de lancement

Le programme MF4DW a attiré les IMF résolument engagées dans la gestion de la performance sociale, contrairement aux institutions uniquement motivées par les objectifs financiers. En 2008, plus de 60 institutions ont répondu à un appel à propositions et 25 d'entre elles ont été sélectionnées sur la base d'une évaluation préliminaire de leur engagement envers l'étude et de leur capacité à proposer des innovations et mener à bien une activité de recherche².

2 Les critères de sélection comprennent les caractéristiques suivantes: i) bilan des activités des cinq dernières années; ii) au moins 4 branches et 10 000 emprunteurs actifs; iii) capacité d'innovation, comme en témoigne leur gamme de produits et services; iv) mission sociale établie et intérêt particulier pour les problèmes du travail décent; v) autosuffisance opérationnelle positive minimum (AO >100), c'est-à-dire que les produits d'exploitation sont supérieurs aux charges d'exploitation; et vi) un système informatique de gestion de l'information (SGI).

Il a d'abord été crucial pour la conception de MF4DW d'analyser le concept de travail décent et de le décomposer en différents aspects ayant une importance pour les IMF et pouvant être mesurés. Les outils de l'OIT, tels que les programmes pays pour le travail décent (PPTD), la classification des indicateurs clés du marché du travail (KILM), la liste de contrôle du Programme sur les améliorations des conditions de travail dans les petites entreprises (WISE) , et les indicateurs utilisés par le Programme d'information statistique et de suivi sur le travail des enfants (SIMPOC), ont été examinés afin de choisir les indicateurs adaptés à la création de données au niveau des ménages et des entreprises³. L'OIT a ensuite élaboré un questionnaire de diagnostic, en se basant sur ces informations, pour identifier les obstacles au travail décent les plus urgents⁴.

2.3 La phase de diagnostic

Au début de l'action-recherche, chaque institution participante a mené une enquête d'analyse de la situation auprès d'un échantillon de 200 clients pour évaluer leurs difficultés au travail. Mené en 2008, le diagnostic a examiné la situation de près de 5 000 clients de 22 IMF⁵. L'analyse a révélé que pour les clients de la microfinance les déficits les plus prononcées en matière de travail décent étaient: le travail des enfants, la santé et sécurité au travail (SST), la formalisation, la création d'emploi et l'emploi productif, la gestion des risques et le surendettement, ainsi que l'autonomisation des femmes.



Cambodge / 2008 / Une client d'AMK sur son lieu de travail, préparant des beignets pendant l'enquête d'analyse initiale.

3 Pour plus de renseignements sur ces outils, consulter les pages suivantes sur le site Web de l'OIT :

- PPTD: <http://bit.ly/1blbgJ6>
- KILM: <http://bit.ly/1gJGi31>
- WISE: <http://bit.ly/1bd4FRc>
- SIMPOC: <http://bit.ly/1iGb9lf>

4 Le questionnaire est disponible sur demande à sfp@ilo.org.

5 Au cours de la recherche, certaines IMF ont abandonné pour diverses raisons. Sur les 25 IMF de la sélection initiale, 22 ont mené à bien le diagnostic, 18 ont introduit les innovations, et 13 sont parvenues à terminer la recherche avec plusieurs phases de collecte de données pour le groupe traité et le groupe témoin. Les trois principaux éléments explicatifs de l'attrition sont: a) la conception expérimentale, notamment les questions éthiques liées à l'exclusion de certains clients de l'innovation pour maintenir de la comparabilité des groupes; b) les facteurs externes, tels que les soulèvements politiques ou les catastrophes naturelles qui ont obligé les IMF à modifier leurs priorités; c) la capacité interne des IMF qui n'ont pas pu maintenir le niveau d'engagement nécessaire en matière de ressources humaines pour mettre en place le projet.

Le tableau 1 reprend les principales conclusions du diagnostic effectué par les différentes IMF. Les résultats, ventilés par institution, montrent la diversité de la situation des clients de la microfinance.

Tableau 1. Résultats du diagnostic de travail décent en 2008

Les résultats de l'analyse de la situation menée auprès de 4 748 clients de 22 IMF montrent que:

- 90 pour cent des clients étaient des travailleurs indépendants.
- Les clients exerçant une activité indépendante employaient en moyenne deux salariés.
- La plupart des salariés étaient payés, mais pas toujours en espèces; certains étaient rémunérés en nature, par exemple la nourriture et le logement leur étaient fournis.
- Le travail des enfants (5-14 ans) représentaient 5 pour cent de l'emploi total créé par les clients.
- 11 pour cent des clients évoquaient des conditions de travail dangereuses ou des blessures récentes.
- 54 pour cent des activités commerciales étaient informelles.
- 41 pour cent des entreprises payaient des impôts.
- 8 pour cent des clients indiquaient avoir emprunté de l'argent ailleurs pour rembourser un prêt et 14 pour cent avaient des difficultés de remboursement.
- 43 pour cent des clients mentionnaient de fortes dépenses imprévues, surtout dues à des accidents et maladies.

Source: MF4DW Résultats de l'enquête clients ; Rapport de synthèse, OIT, 2009.

Contrairement à l'idée que les clients des IMF ne créent pas d'emplois, la moitié des personnes interrogées employaient au moins une personne dans le cadre de leur activité génératrice de revenu, et certains avaient plus de quarante salariés. Le nombre total de 7 757 travailleurs salariés indiqué par les réponses peut en réalité être plus élevé, étant donné que les personnes interrogées ont pu se montrer réticentes à signaler la présence de travailleurs non déclarés.



Burkina Faso / Novembre 2008/ Un mécanicien pour motos, client de FCPB, au travail à Ouagadougou. Il a bénéficié de services pour le développement des entreprises que FCPB a offert en collaboration avec l'OIT afin de formaliser son activité informelle.



Pakistan, Hyderabad / Novembre 2008 / Hurmat-Razia Bibi-Mushtaque, une cliente de NRSP, fabrique des bracelets. Tous les membres de la famille sont impliqués dans l'activité, y compris leur jeune fille.



Certains des clients des 22 IMF employaient des enfants de moins de 15 ans dans le cadre de leurs activités génératrices de revenu. Le plus fort pourcentage d'enfants employés par les clients de ces institutions se situait en Asie du Sud-Est (130 enfants sur 1 340 salariés au total), tandis que les clients des IMF d'Afrique subsaharienne et d'Asie centrale présentaient le taux le plus bas de travail des enfants. Dans l'ensemble, les deux-tiers de ces enfants avaient un lien de parenté avec leur employeur.

La vulnérabilité fait également partie des graves difficultés des personnes interrogées. Un total de 43 pour cent des clients des IMF ont été confrontés à des dépenses importantes et imprévues au cours de l'année précédant l'enquête, la cause principale de ces frais étant les accidents et maladies. La moitié de ces dépenses imprévues étaient liées aux médicaments, hospitalisation et interventions chirurgicales. Dix pour cent était dû à des décès et au coût des obsèques, et 10 autres pour cent concernaient des cérémonies diverses comme le mariage. Alors que la plupart de ces dépenses faisaient référence à des circonstances pouvant être assurées, seulement 2 ou 3 pour cent des clients avaient recours à une assurance et à la sécurité sociale pour couvrir les pertes.

Le surendettement a été identifié comme une inquiétude spécifique, étant donné que 14 pour cent des clients ont affirmé avoir des difficultés de remboursement, et 8 pour cent avaient contracté un emprunt auprès de l'IMF pour rembourser un autre prêt. Dans quatre des IMF, plus de 24 pour cent des clients rencontraient des difficultés pour rembourser leur prêt. Des différences régionales doivent cependant être mentionnées. Alors que les problèmes de remboursement concernaient seulement 8 pour cent des clients d'Amérique latine, les clients des institutions africaines étaient beaucoup plus touchés, près d'un cinquième d'entre eux étant victimes de surendettement.

Les clients de 20 IMF sur 22 ont signalé la santé et sécurité au travail comme étant un problème préoccupant. Par exemple, environ 61 pour cent de ceux qui travaillent avec des substances nocives ou des appareils dangereux se considèrent exposés au danger à cause d'un manque de protection. Parmi l'échantillon, un niveau élevé de risques sanitaires liés au travail a été constaté. En moyenne, 23 clients par institution (11 pour cent de l'échantillon) ont déclaré qu'eux-mêmes ou un de leurs employés avait été blessé au cours des 12 mois précédents. Dans le cas d'une IMF, près d'un tiers des clients ont signalé des blessures. Pour la plupart des maladies ou accidents professionnels, la convalescence ne dure que quelques jours. Pourtant cinq IMF ont identifié des cas d'accidents graves entraînant une interruption permanente ou de longue durée de l'activité à la source de génération de revenus.



Pakistan, Hyderabad / Novembre 2008 / Zubaida M Shafique, une cliente de NRSP, fabrique des bracelets qu'elle vend à des grossistes. Son travail peut être risqué et comprend un nombre de dangers pour sa santé.

Pendant la phase de diagnostic, il a été fondamental d'associer au projet l'institution dans son ensemble, depuis les membres du conseil d'administration jusqu'aux clients, afin de garantir leur engagement envers le programme de recherche. Le processus d'analyse s'est avéré être un outil très efficace en apportant aux IMF de nouvelles informations sur les conditions de travail et de vie de leurs clients. Suite à l'analyse de la situation, les institutions devaient décider si elles souhaitaient continuer et passer à l'étape suivante, ce qui signifiait la conception et la mise en place d'une innovation destinée à surmonter l'obstacle au travail décent le plus manifeste pour les clients de l'IMF.

Par conséquent, des cas d'attrition se sont présentés; seules seize institutions ont finalement mis en œuvre une innovation et participé à la recherche jusqu'en 2012. Le tableau 2 présente un aperçu du profil de ces 16 partenaires.

Tableau 2. Principales données du profil des IMF

Nom de l'IMF, pays année de création	AO* (%)	Nombre de clients** ('000)	% rural	% femmes	Portefeuille de prêts bruts (millions \$ E.-U.)	Statut juridique
Afrique subsaharienne						
LAPO, Nigéria 1987	140	757	10 (2007)	92	108	Banque de microfinance
FCPB, Burkina Faso 1972	131	852	43 (2007)	60	143	Coopérative
PML, Ouganda 1995	113 (2010)	278 (2011)	43 (2011)	40 (2011)	29 (2011)	Institution de microfinance collectant l'épargne
Nyèsigiso, Mali 1990	100 (2010)	119 (2009)	29 (2009)	27	20 (2009)	Coopérative
Asie						
AMK, Cambodge 1993	118 (2011)	292	95 (2011)	87	62	IMF agréée
VFC, Cambodge 2000	128	157	91 (2011)	92 (2011)	48	IMF agréée
NWTF, Philippines 1984	104	158	75	100	48	ONG
TYM, Viet Nam 1992	147	84	21 (2011)	100	23	IMF agréée
BASIX, Inde 1996	104 (2010)	375	94	67	47	IFNB
ESAF, Inde 1995	113	384	87	100	78	IFNB
NRSP, Pakistan 1992	112 (2011)	410 (2011)	77	76	58	ONG
Asie centrale						
Bai Tushum, Kirghizistan 2000	105	26	80	65	63	IFNB
IMON, Tadjikistan 1999	138	58	61	38	68	IFNB
Amérique latine						
Confianza, Pérou 1994	116 (2011)	97	13 (2011)	54 (2011)	168 (2011)	Institution financière
Banco Popular, Honduras 1991	102	33	11	65	50	Banque
Moyen-Orient et Afrique du Nord						
Tamweelcom, Jordanie 1999	120	64	57 (2011)	95	34	ONG

*Taux d'autosuffisance opérationnelle ** Fait référence à des déposants ou des emprunteurs, quel que soit le chiffre le plus élevé.

Source: Basé sur MIX Market (données de l'exercice fiscal 2012 sauf spécification contraire), site Web des IMF et données déclarées à l'OIT.



LE PROCESSUS D'INNOVATION

3. Le processus d'innovation

À partir des résultats du diagnostic, les IMF ont développé des innovations destinées à répondre aux problèmes de travail décent identifiés par les clients. Cette section expose brièvement les innovations testées, décrit certaines des difficultés rencontrées par les IMF au cours du processus, et présente les enseignements tirés de leurs expériences.

3.1 Les innovations relatives au travail décent

Pendant la phase de conception des innovations, les IMF ont dû faire des choix concernant deux aspects: 1) la problématique du travail décent qu'elles souhaitent aborder, et 2) l'innovation à tester. Dans ce contexte, une innovation fait référence à un engagement différent envers les clients, notamment la création de nouveaux services financiers ou non financiers ou la modification de ces services.

L'OIT a encouragé les IMF à établir des priorités et à se consacrer à une ou deux innovations. Ces innovations constituaient souvent des améliorations et modifications, plutôt qu'une création totalement nouvelle. Aux fins de cette étude, ce qui avait le plus d'importance c'était la création d'un lien plausible entre les interventions et les améliorations escomptées pour les clients.

Le travail des IMF peut être regroupé en quatre domaines thématiques représentés dans le tableau 3. Un nombre significatif d'institutions se sont intéressées à la vulnérabilité, notamment à la gestion des risques et au surendettement (sept IMF), suivi de l'amélioration des performances (quatre IMF), le travail des enfants (trois IMF), et la formalisation (deux IMF)⁶. Les innovations mises en place étaient spécifiques à chaque IMF, trois IMF ayant lancé un nouveau service financier, neuf ayant introduit un service non financier, quatre proposant un ensemble de services financiers et non financiers, et une ayant restructuré ses activités. Vous trouverez ci-dessous la description de ces quatre domaines thématiques avec l'illustration des innovations.



Honduras / 2009 / Un client de Banco Popular vend des fruits prédécoupés au marché



Philippines / 2009 / Un couple, clients de NWTF, vendant du poisson sur le marché.

⁶ Une IMF ayant créé deux innovations, il y a un nombre plus important d'innovations que d'IMF. Pour plus de précisions sur les innovations respectives, voir l'annexe 1.

Tableau 3. Innovations mises en place dans le cadre du programme MF4DW

MFI	Pays	Innovation
1. Travail des enfants		
LAPO	Nigéria	Campagne de sensibilisation au travail des enfants; prêts pour financer les dépenses éducatives
NRSP	Pakistan	Extension de la couverture santé
Nyèsigiso	Mali	Formation des clients à l'entrepreneuriat, la gestion financière et le travail des enfants
2. Performances des entreprises		
Bai Tushum	Kirghizistan	Réorganisation des services financiers pour les micros et petites entreprises
BASIX	Inde	Éducation participative à la sécurité et à la productivité
IMON	Tadjikistan	Formation à l'entrepreneuriat pour les clientes avec prêts pour les nouvelles entreprises
Tamweelcom	Jordanie	Formation à la santé et sécurité au travail, incitations pour le personnel sur la base des résultats
3. Formalisation		
ESAF	Inde	Sensibilisation à la formalisation et services de développement des entreprises (SDE)
FCPB	Burkina Faso	Sensibilisation aux avantages de la formalisation, formation des clients sur la gestion d'entreprise et incitations à la formalisation
4. Vulnérabilité		
AMK	Cambodge	Éducation financière des clients
Banco Popular	Honduras	Microassurance santé et formation des clients
Confianza	Pérou	Microassurance multirisques et formation des clients
NWTF	Philippines	Formation à l'entrepreneuriat pour les clients
NWTF	Philippines	Produit d'épargne d'urgence
PML	Ouganda	Produit de financement pour l'acquisition d'immobilisations servant à la génération de revenus (terres, véhicules, matériel)
TYM	Viet Nam	Formation des clients sur la gestion des risques et la microassurance
VFC	Cambodge	Éducation financière des clients

3.1.1 Travail des enfants

L'étude diagnostic a révélé que le travail des enfants était un défi majeur pour certaines IMF. Les causes profondes du travail des enfants sont nombreuses et sont souvent difficiles à identifier (Blume et Breyer, 2011). Des services financiers associés à une campagne de sensibilisation

n'arriveront probablement pas à venir directement à bout de certaines causes, telles que la faible valeur accordée au système éducatif; néanmoins d'autres causes peuvent être ciblées par une intervention de «microfinance plus». Par exemple, des services atténuant les risques économiques peuvent réduire le travail des enfants, si ceux-ci travaillent pour aider le ménage à surmonter une période de crise ou la perte d'un revenu; de la même façon, les efforts visant à promouvoir l'épargne peuvent réduire le travail des enfants, si ceux-ci travaillent, car le ménage ne peut s'acquitter des dépenses scolaires. Les IMF sont particulièrement sensibles à ce problème et se soucient de savoir si les prêts aux entreprises contribuent à générer ou entretenir le travail des enfants, car les parents peuvent avoir besoin d'une main-d'œuvre bon marché et obéissante pour soutenir leur entreprise ou leur activité génératrice de revenu.

Au Nigéria, LAPO a découvert qu'un tiers des clients interrogés employaient des enfants. Pour lutter contre ce problème, cette institution a adopté une double démarche: 1) éduquer les clients en les informant des préjudices de faire travailler leurs enfants en plus de ou au lieu d'aller à l'école et 2) proposer un prêt à taux préférentiel pour les frais scolaires afin d'aider les parents ayant des difficultés financières à étaler sur plusieurs mensualités le paiement des frais d'inscription, dont ils sont redevables en un versement unique au début de chaque année scolaire. Cette mesure se base sur l'hypothèse que la disponibilité de prêts à l'éducation et la sensibilisation feront baisser le taux de travail des enfants.

3.1.2 Performances des entreprises

La grande majorité des centaines de millions de micro et petites entreprises des pays en développement éprouve des difficultés à se développer. Faciliter cette expansion ne dépend pas seulement de l'accès au financement et aux investissements. Un certain nombre de données suggère qu'une formation élémentaire à des pratiques simples de gestion ou de productivité peut avoir des répercussions positives sur les résultats de l'entreprise (Croucher, 2013; Karlan et al, 2008). Les IMF abordant ce problème ont décidé de traiter les aspects suivants:

- Santé et sécurité au travail (SST): Les résultats du diagnostic révèlent que le cadre de travail des clients peut présenter des risques ou même être dangereux. Ce manque de sécurité n'est pas seulement source d'accidents, il réduit également la productivité, ce qui se traduit par des revenus plus bas pour les entrepreneurs et leurs employés.
- Entrepreneuriat des femmes: les données sont mitigées sur l'autonomisation des femmes et l'égalité des genres grâce aux programmes de microfinance (Mayoux, 2000). Dans certains cas les femmes ont pu exercer leur activité sur les marchés, renforcer leurs compétences et améliorer leur statut au sein du couple. Cependant, il existe aussi des situations dans lesquelles les femmes sont utilisées pour obtenir un prêt sans avoir leur mot à dire ou sans pouvoir contrôler l'usage qui en est fait.
- Création d'emploi: Une des critiques les plus fréquentes vis-à-vis de la microfinance consiste à affirmer qu'elle ne crée pas d'emploi. Il est vrai qu'il est très difficile d'observer les variations de la demande de main-d'œuvre, étant donné la complexité d'un client classique de la micro-

finance et les substitutions ayant lieu entre le ménage et l'entreprise, ainsi qu'entre le travail rémunéré et non rémunéré.

Par exemple, au Kirghizistan Bai Tushum a décidé de se consacrer aux performances des entreprises dans le cadre du programme d'action-recherche MF4DW. Le diagnostic a indiqué que parmi tous les travailleurs employés par les clients de Bai Tushum, 87 pour cent étaient des travailleurs familiaux et la plupart d'entre eux n'étaient pas rémunérés (95 pour cent). Seulement 12 pour cent des employés étaient des travailleurs salariés. À partir de ces résultats, et pour remplir sa mission⁷, l'IMF a développé une innovation visant à promouvoir la création d'emplois. Le concept de cette innovation reposait sur la supposition qu'en segmentant le marché, différenciant les micro et petites entreprises, et fournissant des services spécialisés pour chaque secteur, l'IMF pourrait mieux servir les intérêts de ses clients, surtout le segment des petites et moyennes entreprises, lequel possède un potentiel de création d'emplois plus élevé. Bai Tushum a donc élaboré un plan de restructuration ambitieux⁸.

3.1.3 Formalisation

Les clients des IMF sont en général issus de l'économie informelle, marquée par de profondes lacunes de travail décent. La plupart des travailleurs informels (OIT, 2013):

Connaissent des conditions inadaptées et dangereuses, présentent un niveau d'analphabétisme élevé, sont peu qualifiés et ont peu de possibilités de formation; leurs revenus sont plus incertains, moins réguliers et moins élevés par rapport aux travailleurs de l'économie formelle; ils sont astreints à des durées de travail plus longues et sont privés de leurs droits en matière de négociation collective et de représentation. De plus, leur situation professionnelle est souvent ambiguë ou dissimulée. Leur vulnérabilité physique et financière est accrue du fait même qu'ils travaillent dans l'économie informelle, laquelle est soit exclue, soit hors de portée des régimes de sécurité sociale et des dispositions législatives régissant la sécurité et la santé, la maternité et d'autres domaines de protection sociale.

L'étude diagnostic a montré que moins de la moitié des activités des entrepreneurs (46 pour cent) étaient enregistrées auprès des autorités correspondantes; avec des différences régionales substantielles – alors que pour certaines IMF, seules 10 à 20 pour cent des entreprises de leurs clients étaient enregistrées, pour d'autres ce chiffre atteignait les 95 pour cent. De plus, 41 pour cent de tous les clients travaillant à leur compte payaient des impôts, mais ce résultat variait de seulement 3 à 6 pour cent chez les clients de certaines institutions asiatiques et pouvait aller jusqu'à 80 pour cent des clients pour d'autres institutions.

L'institution indienne ESAF a fait le choix d'encourager les clients à formaliser progressivement leurs activités, l'étude diagnostic ayant révélé que 1) 85 pour cent des clients à leur compte exercent leur activité sans qu'aucune forme de déclaration aux autorités compétentes ne soit

⁷ La mission de Bai Tushum est d'être un «partenaire financier fiable qui contribue au développement économique de la République kirghize par la prestation de services de microfinance en zone rurale et urbaine, ce qui permet une augmentation de l'emploi et satisfait les besoins de ses clients et investisseurs».

⁸ Malheureusement, en raison de facteurs externes Bai Tushum n'a pas été en mesure de maintenir le dispositif expérimental de l'action-recherche-action pendant toute la durée du projet et ne figure donc pas dans les résultats présentés ci-dessous.

effectuée; 2) 69 pour cent ne tiennent aucune comptabilité, pas même un registre des recettes et des dépenses; 3) 88 pour cent ne paient pas d'impôt; et 4) s'ils employaient du personnel, seulement 24 pour cent des travailleurs recevaient une forme quelconque de prestation sociale, et les salaires étaient souvent versés sous la forme d'arrangements informels ou ad-hoc. L'innovation de cette institution comprend deux éléments: a) sensibilisation aux avantages de la formalisation; et b) prestation de services de développement des entreprises pour faciliter la transition progressive de ces entreprises en permettant aux clients de déclarer leurs activités, améliorer leur système de comptabilité et leurs pratiques commerciales et faciliter l'accès aux prestations publiques.

Ces descriptions donnent un aperçu de la série de dispositifs conçus par les institutions pour aborder de façon spécifique les déficits identifiés. Alors que la plupart des innovations ne nécessitait pas de réorganisation importante des activités, leur application a souvent été confrontée à des difficultés.

3.1.4 Vulnérabilité

La perte soudaine de revenus peut se produire suite à une catastrophe naturelle ou un accident, constituant ainsi une forte menace pour les ménages pauvres. Les stratégies permettant de prévenir et répondre aux difficultés, telles que l'épargne et l'assurance, sont donc de plus en plus utilisées et en demande croissante, surtout en l'absence de protection sociale (par exemple voir De Bock et Gelade, 2012; Kamanou et al., 2002; Sebstad et al., 2000). La vulnérabilité peut aussi être la conséquence de mauvaises décisions dans la gestion de l'endettement. Les ménages peuvent aggraver leur situation s'ils empruntent au-delà de leur capacité de remboursement, devenant ainsi surendettés.

L'étude diagnostic a révélé que les IMF ont fort à faire pour aider leurs clients à perfectionner leurs stratégies de gestion des risques et éviter le surendettement. La réponse de plusieurs IMF a été de proposer une éducation financière afin d'aider les clients à gérer leurs ressources limitées de façon plus efficace, en prévoyant et séparant les dépenses du ménage et de l'entreprise, par exemple. Outre la formation, quelques institutions ont également proposé des produits d'épargne ou d'assurance permettant d'aider leurs clients à lisser les revenus et le flux des dépenses lorsqu'un événement ou dépense imprévu viennent à se produire.

Par exemple, l'étude diagnostic a montré qu'en Ouganda, 38 pour cent des clients de PML n'ont pas généré suffisamment de revenus commerciaux pour couvrir leurs frais, et 39 pour cent des clients ayant répondu à l'enquête ont emprunté de l'argent pour rembourser l'IMF. Par conséquent, cette institution s'est attaquée au surendettement en introduisant un crédit-bail pour éviter que le prêt ne soit dévié de sa finalité professionnelle et serve à des dépenses non productives. Le prêt assorti d'une hypothèque pour l'acquisition de biens immobiliers de PML visait à permettre aux clients d'acquérir, sans régler immédiatement la totalité de la somme, des actifs

aux fins de la production, tels qu'une moto ou une voiture pour les entreprises de taxi, un terrain ou du matériel agricole et commercial. En augmentant les actifs productifs, l'effet escompté est de stimuler la productivité des entreprises des clients et ainsi améliorer leur capacité de remboursement. Les clients n'étaient pas non plus tentés d'utiliser le prêt pour leur propre consommation, étant donné que PML se chargeait de régler l'achat directement auprès du fournisseur, l'actif servant de garantie.

3.2 Difficultés rencontrées

Plusieurs difficultés, à la fois internes et externes, sont apparues pendant la mise en œuvre de ces innovations.



Inde Hyderabad / Janvier 2010 / Rama, Vice-Présidente de BASIX's entrain d'expliquer les défis pour soutenir les moyens de subsistance des clients de l'IMF. L'innovation que BASIX a développée est liée à la stratégie des performances sociales de l'IMF.

Difficultés externes

L'environnement extérieur n'était pas toujours favorable à l'innovation. La crise de la microfinance en Andhra Pradesh (Inde) et la nouvelle législation correspondante réduisant le montant des prêts et les taux d'intérêt (voir CGAP 2010) a représenté un obstacle sérieux pour les deux partenaires indiens. ESAF avait prévu de proposer un prêt d'un montant plus élevé pour inciter les clients à la formalisation, BASIX de proposer un nouveau produit de crédit dédié à l'amélioration de l'environnement et des conditions de travail, mais le plafond de la nouvelle loi les en a empêché. Les bouleversements politiques de certains pays ont eu des conséquences dramatiques, comme pour Bai Tushum, lorsque le Kirghizistan a été ébranlé par des soulèvements en 2010. Les entreprises des clients de Bai Tushum étant en péril, cette institution s'est essentiellement employée à les aider à ne pas sombrer. L'IMF a donc dû modifier certains paramètres tels que l'augmentation du montant du prêt pour les clients participant à l'innovation. Les activités des partenaires du Pakistan, Honduras et Cambodge ont également été touchées par les catastrophes naturelles, qui les ont obligés à dévier leur attention du programme de recherche pour venir en aide à leurs clients et leur éviter la faillite.

Pour les IMF proposant de nouveaux services financiers exigeant une approbation préalable, la procédure a été longue. Cet obstacle a été particulièrement ressenti par les IMF devant modifier

leur statut juridique ou obtenir une licence complémentaire pour être en mesure de proposer ce nouveau service. Par exemple, VFC n'a pas pu poursuivre son initiative d'épargne car l'institution a mis beaucoup plus de temps que prévu à satisfaire les conditions d'obtention de la licence pour proposer des produits d'épargne, exigées par la Banque centrale du Cambodge.

Difficultés internes

Un certain nombre de difficultés se sont également manifestées au sein des IMF. Pour certaines institutions il a été difficile d'atteindre un consensus entre le conseil d'administration, la direction et le personnel sur la compatibilité entre l'action-recherche et la stratégie institutionnelle. Tous ne saisissaient pas les avantages que le programme pouvait apporter aux IMF à long terme. Ne pouvant véritablement appréhender ces avantages, la direction hésitait à affecter le personnel nécessaire à l'exécution de la recherche.

Les ressources humaines ont constitué des obstacles particulièrement prononcés. Certaines mesures innovantes exigeaient la présence d'une bonne partie du personnel, ce qui a soulevé quelques problèmes, notamment lors de l'introduction des services non financiers auxquels le personnel devait être formé et acquérir de nouvelles compétences. En effet, transmettre de nouveaux concepts au personnel s'est avéré difficile dans le cas de certaines thématiques telles que la formalisation et le travail des enfants. Plusieurs formations ont donc été nécessaires. Une autre tâche délicate a été l'identification des individus les plus adaptés à former les clients, surtout lorsque la disponibilité du personnel était déjà limitée. Dans certaines institutions, le renouvellement et la rotation du personnel ont morcelé la réserve de personnel formé; un nouveau processus de formation a donc été nécessaire.

Les tâches supplémentaires se sont ajoutées à la charge de travail des agents de crédits, ce qui a entraîné des complexités de compensation. Par exemple, le personnel sur le terrain de Tamweel-com a demandé à être rémunéré pour le travail supplémentaire accompli dans le cadre de l'innovation, tel que la formation des clients à la SST et le suivi de leurs progrès. Cette requête s'est avérée être une remarquable idée pour le projet car l'équipe a développé un système d'incitations pour rémunérer le personnel en fonction des résultats des clients en termes de sécurité et productivité sur le lieu de travail.

Tandis que de nombreuses innovations ont progressé de manière régulière, elles ont souvent nécessité plus de temps que prévu, notamment lorsqu'un partenaire extérieur – tel qu'une compagnie d'assurance ou un prestataire de formation – y était associé. Par exemple, l'innovation de PML pour le financement d'immobilisations en utilisant du micro-leasing a pris du retard à cause de la lenteur des négociations avec les fournisseurs de matériel.

3.3 Recommandations pour améliorer le processus d'innovation

L'introduction d'un nouveau produit ou service n'est pas une tâche aisée même lorsque les circonstances sont favorables; un grand nombre d'institutions ont cependant réussi à lancer de nouveaux produits ou à les améliorer. Les enseignements et observations présentés ci-après se basent sur ces expériences:

- i. La mise en place d'une innovation est un projet à moyen ou long terme. Il est donc extrêmement important d'identifier des coordonnateurs fiables au sein de l'IMF pour soutenir le projet. Des remplaçants doivent également être prévus en cas de rotation du personnel.
- ii. Toutes les ressources – humaines, financières, et toute autorisation nécessaire – doivent être opérationnelles avant la date de début du projet.
- iii. En collaboration avec le département des ressources humaines de l'IMF, il est impératif de déterminer les implications du nouveau dispositif pour le personnel dans le cadre de leur plan de carrière et du système d'évaluation du travail. Il faut veiller à ce que les travailleurs reçoivent une compensation pour leur engagement, que ce soit sous la forme de rémunération financière ou de possibilités de développement personnel. La compensation financière peut être liée aux résultats du dispositif.
- iv. Dans le cas où l'innovation exigerait une autorisation gouvernementale, des actions de lobbying peuvent être envisagées afin de promouvoir la création d'un cadre juridique favorable.
- v. Tenir compte du soutien éventuel qui pourrait être apporté par les réseaux nationaux et régionaux de microfinance avant (par ex. conseil, groupe de pression), pendant (promotion, partage des expériences) et après la mise à l'essai de l'innovation (ex. aide pour transposer l'expérience à plus grande échelle et partage des connaissances).



LE PROCESSUS DE RECHERCHE

4. Le processus de recherche

Le changement au sein d'une IMF est une tâche délicate, innover et mesurer les effets de cette transformation est encore plus difficile. Cette section présente la méthodologie de recherche choisie pour mesurer l'impact, elle évalue la crédibilité des données recueillies et dégage des conclusions utiles sur la conduite d'une action-recherche avec des IMF.

4.1 La méthodologie de recherche de MF4DW

Ces dernières années, les évaluations quantitatives d'impact suscitent un intérêt croissant dans le domaine de la microfinance pour différentes raisons. Tout d'abord, de telles évaluations génèrent des connaissances sur les innovations qui fonctionnent, et sur leurs effets secondaires non recherchés. Tandis que les évaluations qualitatives permettent de savoir de façon approximative si le dispositif fonctionne, les études quantitatives peuvent estimer l'ampleur de l'impact. En d'autres termes, il est possible d'affirmer si il y a eu ou non un impact, et s'il est faible ou élevé. En outre, une innovation pouvant être coûteuse, une évaluation bien conçue permet de comparer les coûts et les avantages. Ensuite, les connaissances recueillies sur ces innovations, l'ampleur de leur incidence, et leurs coûts et avantages procurent des orientations très utiles aux décideurs (responsables politiques, bailleurs de fonds, gérants d'IMF) sur la manière d'améliorer leurs services. Enfin, les évaluations d'impact donnent aussi des orientations sur la possibilité de transposer l'expérience à plus grande échelle et de reproduire ces innovations ailleurs. Il est possible que des enseignements recueillis par une institution puissent ne pas être directement appliqués ailleurs à cause des différents facteurs contextuels. Cependant, évaluer des innovations similaires pour différentes IMF dans différents contextes va permettre de généraliser les connaissances sur les répercussions de ces innovations, et par conséquent fournir une base solide pour la prise de décisions sur la reproduction ou la réalisation à plus grande échelle du produit.

Dans ce contexte, la recherche MF4DW tente de mener des évaluations quantitatives d'impact. Elle prétend notamment utiliser les essais randomisés contrôlés (ERC) pour maximiser la crédibilité des résultats. Conformément à ce concept, un groupe a accès à une innovation tandis que l'autre en est privé. Le premier est le groupe expérimental (ou de traitement) tandis que l'autre est le groupe témoin (ou de contrôle). La répartition aléatoire au sein d'un nombre suffisamment élevé de grappes ou clusters (branches, groupes d'emprunteurs) peut garantir la similarité des caractéristiques des clients des deux groupes, que ces caractéristiques fassent ou non l'objet d'une observation, de telle manière que les différences apparaissant ultérieurement entre les groupes puissent être attribuées à l'innovation. La seule manière de garantir ce résultat est la répartition aléatoire des groupes. Un tel fonctionnement exige une bonne coordination entre les activités et les évaluations et complique fortement la mise en œuvre des innovations. Par

conséquent, il se peut que l'approche expérimentale de l'évaluation d'impact ne soit pas toujours réalisable et d'autres méthodes peuvent être nécessaires⁹.

Ainsi, l'évaluation d'impact des innovations de MF4DW a principalement été menée en utilisant la méthodologie de la double différence (DD), en tenant compte des covariables par le biais de l'appariement du score de propension¹⁰. La méthodologie DD compare les changements intervenus avant et après la mise en place de l'innovation dans le groupe de contrôle et le groupe traité. Par opposition aux évaluations ex-post basées uniquement sur des données inter-section, la disponibilité des données de panel pour la méthodologie DD a plusieurs avantages. Elle permet de contrôler pour les variables non observables au niveau de la branche qui ne changent pas dans le temps ainsi que pour des variables dont la valeur change avec le temps mais qui affecte toutes les branches de la même manière. De plus, cette méthodologie permet d'évaluer les changements au niveau de la branche par rapport à une enquête de référence qui capture les conditions (situations) avant la mise en place de l'intervention. En supposant que l'innovation fonctionne et que le dispositif expérimental soit correct, un changement dans les résultats du groupe expérimental, là où l'innovation a été mise en place, devrait être apprécié sans que ce changement puisse être observé dans le groupe de contrôle. Des modifications peuvent également se produire dans les deux groupes. Cependant, si celles-ci sont sans rapport avec l'innovation, elles devraient être identiques dans les deux groupes, ce qui est connu sous le nom de l'hypothèse de la tendance commune. La différence entre les changements dans les deux groupes est donc la conséquence de l'innovation.

Les évaluations quantitatives d'impact des innovations du MF4DW ont en commun les caractéristiques suivantes:

- Un groupe expérimental et un groupe de contrôle,
- Des données concernant un panel avec une enquête de référence avant le début de l'innovation, et une à quatre enquêtes de suivi effectuées après le lancement de l'innovation,
- Deux sources de données: les entretiens avec les clients effectués sur la base d'un questionnaire structuré et des données administratives transmises par le système de gestion de l'information (SGI) des IMF,
- Attribution de l'innovation au niveau de la branche, le nombre de branches par institution variant entre 2 et 29.

9 Ces méthodologies comprennent la double différence, les variables instrumentales, les discontinuités de la régression, l'appariement du score de propension et la méthode «pipeline». Il convient de préciser que toutes ces méthodologies, y compris l'ERC, ne s'excluent pas mutuellement et il est possible de les combiner.

10 Lorsque des différences basées sur des caractéristiques observables sont enregistrées entre le groupe expérimental et le groupe de contrôle avant la mise en place de l'innovation, la technique statistique d'appariement sur le score de propension est utilisée pour équilibrer les différentes caractéristiques des deux groupes au moment de référence.

4.2 Crédibilité des évaluations individuelles d'impact

Au cours de la recherche MF4DW, 14 évaluations d'impact ont été menées. En analysant les résultats (voir section 5), le lecteur doit garder à l'esprit que les observations ont des niveaux variables de fiabilité. Certaines évaluations jouissaient d'une meilleure conception expérimentale et présentaient moins de problèmes de données que d'autres. Le tableau 4 en donne un aperçu pour chaque IMF. Plus il y a de «+», plus les observations sont crédibles, ce qui donne lieu à trois grandes catégories: des résultats à crédibilité élevée, moyenne et faible.

Cette distinction ne signifie pas que seuls les résultats de la première catégorie soient crédibles. Il est important de remarquer que la crédibilité des évaluations et le niveau de signification des résultats sont deux choses distinctes. On trouve des résultats significatifs dans toutes les catégories, surtout dans la catégorie élevée et moyenne. La catégorisation de la crédibilité est utile car elle permet d'aider à identifier les améliorations dans le dispositif de recherche et mise en œuvre de certaines études, et de comparer la solidité des résultats individuels.

Tableau 4. Crédibilité des évaluations individuelles ¹¹

IMF	Nombre suffisant de clients dans le groupe cible et de contrôle	Enquête de référence et de suivi (pour mesurer les effets à court terme)	Plusieurs études de suivi (pour mesurer les effets à long terme)	Nombre suffisant de clusters expérimen- taux et témoins	Nombre suffisant de clusters pour la répartition aléatoire de l'innovation	Données de qualité suffisante	CRÉDIBILITÉ GÉNÉRALE DE L'ÉVALUATION
Travail des enfants							
LAPO	+	+	+	-	-	-	Faible
NRSP	+	+	+	+	+	+	Elevée
Nyèsigiso	+	+	+	+	+	-	Faible ¹²
Performances des entreprises							
BASIX	+	+	+	-	-	+	Moyenne
IMON	+	+	+	+	-	+	Moyenne
Formalisation							
ESAF	+	+	+	+	+	+	Élevée
FCBP	+	+	+	-	-	+	Moyenne

11 Les études d'impact n'ont pu être achevées par Tamweelcom, Bai Tushum et Banco Popular du fait de la contamination du groupe témoin ou de retards dans l'application.

12 La innovación fue implementada en 7 sucursales y había otras 5 sucursales de control. Sin embargo, debido a que la innovación se llevó a cabo en 7 sucursales de la misma región y las sucursales de control pertenecen a otra región, el análisis sólo compara las regiones. De esa forma, el número efectivo de asignación es n=2

Vulnérabilité							
AMK	+	+	+	-	-	+	Moyenne
Confianza	+	+	-	-	-	+	Moyenne
NWTF FIU	+	+	+	-	-	+	Moyenne
NWTF TRIE	+	+	+	-	-	+	Moyenne
PML	+	-	+	-	-	-	Faible
TYM	+	+	+	-	-	+	Moyenne
VFC	+	+	+	-	-	+	Moyenne

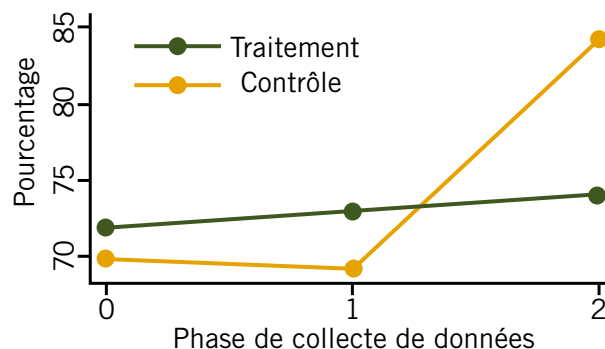
Crédibilité élevée

Idéalement, l'innovation est attribuée de façon aléatoire et comporte un nombre élevé de groupes cibles et de contrôle, dispersés géographiquement. NRSP au Pakistan en est un bon exemple avec neuf branches cibles et quatre branches de contrôle. Ces chiffres permettent de mener une évaluation acceptable, mais sont toujours relativement bas. Pour une bonne évaluation, l'unité de randomisation est importante. Dans l'idéal, l'attribution au groupe expérimental ou au groupe témoin n'est pas effectuée au niveau de la branche mais au niveau du centre ou du groupe. La répartition aléatoire d'un grand nombre d'unités permet d'obtenir des estimations plus précises, d'équilibrer les variables de référence et de vérifier la fiabilité de l'analyse empirique.

Crédibilité moyenne

La plupart des IMF du programme MF4DW correspondent à la deuxième catégorie, ceci étant souvent dû au fait qu'elles n'avaient qu'une ou deux branches cibles et une branche de contrôle. La disponibilité des données de référence et de suivi permet de mener une analyse détaillée de la double différence. Néanmoins, étant donné que seuls quelques groupes cibles et de contrôle ont participé, les résultats sont dépendants des événements survenant au niveau global, tels que des conditions économiques différentes entre la branche cible et la branche de contrôle. De tels événements n'ont pu être dissociés des véritables effets de l'innovation. Et par conséquent, il est possible que des effets positifs de l'innovation aient été masqués par un événement négatif intervenu au même moment.

Figure 1. Illustration d'un événement global masquant les effets de l'innovation



La figure 1 fait référence à un exemple hypothétique pour illustrer ce problème. Une IMF a introduit une innovation destinée à encourager l'épargne. Dans le groupe de traitement, l'épargne a légèrement augmenté au fil du temps et cet effet peut vraisemblablement être connecté à l'innovation. Cependant, quelque chose s'est produit entre l'enquête de suivi numéro 1 et numéro 2 qui a provoqué une augmentation spectaculaire de l'épargne dans le groupe de contrôle. D'autres IMF ont peut-être mené une campagne de sensibilisation sur l'épargne dans la région du groupe de contrôle ou peut-être est-ce le produit d'un afflux de fonds dans la région. Quelle qu'en soit la raison, les résultats dénotent un effet négatif de l'innovation sur l'épargne alors que cette mesure a peut-être fonctionné. En présence d'un nombre supérieur de branches cibles et de contrôle, l'influence de cet événement sur la branche de contrôle aurait disparu en moyenne.

Faible crédibilité

Pour certaines innovations la qualité des données disponibles ne permet pas de tirer de conclusions. Dans ce cas, il n'est pas possible d'examiner «l'impact» en tant que tel mais plutôt les «indications descriptives» des résultats observés. La mauvaise qualité des données peut être due à plusieurs raisons. Dans certaines interventions, la souscription des clients aux services était très faible au départ, à tel point que le nombre de branches cibles a dû être augmenté ultérieurement et le groupe de contrôle n'était plus clairement défini. Dans d'autres cas, certaines caractéristiques démographiques étaient tellement différentes entre le groupe traité et le groupe de contrôle qu'il était impossible de mesurer les effets de l'innovation seule¹³. Qui plus est, quelques exigences basiques telles que des éléments d'identification individuelle fiables, n'ont pas toujours été satisfaites. Par exemple, dans le cas de LAPO au Nigéria, il a souvent été impossible de relier les ménages et les individus au cours des phases de collecte de données. La qualité des données était souvent aussi mauvaise à cause de données manquantes, comme dans le cas de PML en Ouganda, ou d'un fort taux d'attrition.

4.3 Difficultés rencontrées

Indépendamment de la méthodologie choisie pour l'évaluation d'impact, la recherche a rencontré un certain nombre de difficultés dans la mise en œuvre du dispositif d'évaluation:

- La rotation du personnel de l'IMF, notamment le responsable de projet et le personnel chargé de la recherche;
- les données spécifiques des clients dans le système de gestion informatisé de l'IMF n'étaient pas à jour, ce qui a généré des difficultés pour la production des échantillons aléatoires;
- la souscription des clients aux produits s'est avérée plus lente que prévue, entraînant des difficultés dans la collecte de données et la taille minimale de l'échantillon;

¹³ Par exemple, dans un cas le pourcentage de femmes était tellement plus élevé dans le groupe expérimental, et les femmes ayant d'habitude plus tendance à utiliser un certain groupe de produits que de fortes variations étaient attendues par rapport à la branche témoin.

- l'abandon des clients;
- le manque de familiarité avec les concepts basiques de la recherche, tels que former et maintenir des groupes de traitement et témoin pendant la période d'évaluation, et éviter la contamination des groupes de contrôle;
- les données manquantes, les erreurs dans l'enregistrement des données, l'incohérence des données (surtout lors de l'identification des clients);
- les problèmes de conception expérimentale, notamment des différences substantielles dans le groupe expérimental et de contrôle au moment de référence, qui ont compliqué l'analyse empirique.

4.4 Recommandations pour améliorer le processus de recherche



Burkina Faso / 2008 / atelier d'un forgeron, client FPCB.

Les informations recueillies au cours de l'expérience de MF4DW apportent un précieux éclairage sur la complexité de la planification et exécution d'une évaluation quantitative. Il faut garder à l'esprit qu'il est difficile d'obtenir des données parfaites issues d'évaluations d'impact. Il faut tenir compte d'un certain nombre d'éléments clés dans la conception et mise en œuvre de la recherche si l'on veut obtenir des résultats fiables.

Au cours de la planification de la recherche:

- Étant donné que la mise en œuvre d'une innovation et son évaluation sont des projets à moyen ou long terme, il est important que les IMF fassent des efforts pour maintenir le groupe de contrôle au cours de la période à étudier.
- Il faut articuler soigneusement les théories reliant les interventions aux résultats, et développer les moyens permettant de connecter l'innovation et les résultats souhaités. Se concentrer sur un moindre nombre de résultats permet de mettre l'accent sur ceux qui ont été sélectionnés.
- Prévoir du temps pour mobiliser le soutien nécessaire, transmettre les concepts essentiels de l'évaluation et signaler les avantages d'une recherche rigoureuse pour toutes les personnes y participant.

Au cours de la conception de la recherche:

- Associer les évaluateurs à la recherche dès le début pour garantir une conception optimale de l'évaluation tenant compte du contexte spécifique de l'IMF (ex: pour l'élaboration de l'évaluation expérimentale, l'échantillonnage ou la conception des questionnaires).
- Veiller à ce que le nombre de clients soit suffisamment élevé dans le groupe expérimental et de contrôle et que l'innovation ait été introduite de façon aléatoire dans un grand nombre de clusters. En cas d'impossibilité, il faut préciser les critères de répartition des branches cibles pour qu'elles puissent être comparées. Mais il ne faut pas non plus que l'échantillon soit trop grand car les partenaires doivent être en mesure de gérer la collecte de données.
- Une étude de suivi pourra mesurer l'impact à court terme, tandis que plusieurs études évalueront l'impact à moyen et long terme.
- Les questionnaires doivent être structurés en fonction du temps et du lieu. Il est impératif d'utiliser les mêmes instruments d'enquête pour le groupe expérimental et le groupe témoin. Toutes les questions importantes doivent y figurer dès le début. Si des questions sont ajoutées plus tard, elles doivent être placées à la fin du questionnaire afin de ne pas influencer les réponses précédentes. La formation des enquêteurs est l'occasion de tester les questionnaires et de les adapter avant le début des enquêtes principales.
- Il faut bien tenir compte de la personne qui collecte les données. Si les agents de crédit doivent collecter les données en plus de leur travail habituel, la qualité des entretiens peut en pâtir. Les clients peuvent se sentir gênés de recevoir la visite d'un agent de crédit car les voisins peuvent

s'imaginer qu'ils ont des difficultés de remboursement. Les clients peuvent aussi être plus enclins à répondre plus sincèrement lorsque les questions sont posées par un tiers garantissant la confidentialité de l'entretien.

- Tenir compte des personnes interrogées. Une incitation adaptée peut être envisagée pour les ménages interrogés vu le contexte particulier du ménage et de ses coûts d'opportunité engagés en prenant du temps pour les enquêtes.

Au cours de l'exécution de la recherche:

- Pendant la collecte de données, prendre note de tous les événements qui se produisent et qui pourraient influencer les clients (ex. sécheresse, élections importantes, construction d'un barrage).
- Utiliser MS Excel pour l'enregistrement des données peut conduire à des erreurs de données. Même si c'est un outil d'un bon rapport qualité-prix et que le personnel maîtrise, il existe d'autres logiciels tels que CSPro qui permettent d'effectuer des contrôles de plausibilité pendant l'enregistrement des données, ce qui peut considérablement améliorer la qualité des données. Pour minimiser les erreurs, il est aussi possible d'effectuer une double saisie.
- Tous les clients doivent disposer d'un identifiant unique pour faciliter leur identification au cours des différentes phases de collecte de données.
- Le nom des variables ne doit pas non plus être modifié au cours des différentes phases, et les valeurs manquantes doivent être codées de façon correspondante et non pas laissées en blanc.
- Il est important de réduire au maximum l'attrition. Le numéro de téléphone portable des clients peut être renseigné dans les questionnaires, ou bien des précisions sur leur domicile, afin de les retrouver pour des entretiens ultérieurs.

5. PRINCIPAUX RÉSULTATS DES INNOVATIONS DE MF4DW

5. Principaux résultats des innovations de MF4DW

Ce chapitre expose les principaux résultats des évaluations d'impact, qui sont basés sur la méthode de la double différence. Le tableau 5 montre comment interpréter ces résultats. Avant l'introduction de l'innovation, 16 pour cent des clients cibles avaient des difficultés de remboursement. Après la mise en place de l'innovation, ce pourcentage ne représentait plus que 12 pour cent, ce qui signifie une différence de 4 pour cent. Dans le groupe de contrôle, le pourcentage de clients ayant des difficultés de remboursement avait pour sa part évolué de 13 à 12 pour cent, c'est-à-dire une différence de 1 pour cent. Comparer la double différence fournit le résultat final: après l'innovation le pourcentage de clients ayant des difficultés de remboursement dans le groupe cible a été réduit de 3 pour cent par rapport au groupe de contrôle.

Tableau 5. Illustration des résultats de DD

	Groupe expérimental	Groupe de contrôle	Double différence
	(1)	(2)	(1) + (2)
Après (A)	12	12	0
Avant (B)	16	13	3
(A)-(B)	-4	-1	=3

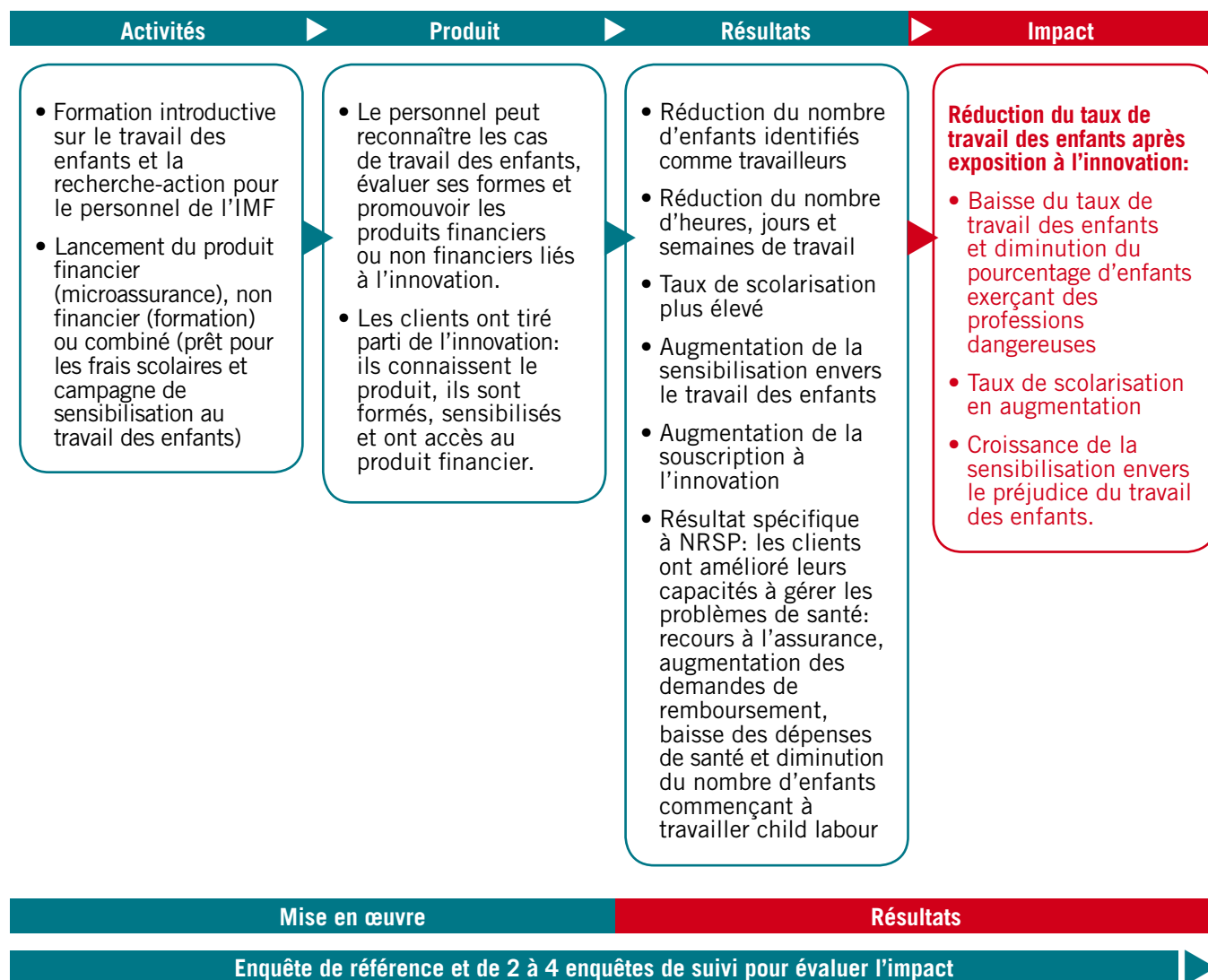
Ces résultats sont listés par domaine thématique dans ce chapitre. Chaque section commence par décrire le cadre logique des innovations, puis résume les principales conclusions sur leurs effets.

5.1 Lutte contre le travail des enfants

Les innovations mises en œuvre par les IMF pour lutter contre le travail des enfants ont emprunté trois démarches différentes:

- Introduire un nouveau service financier ou l'adapter (extension de la microassurance santé): NRSP, Pakistan;
- Introduire un service non financier (formation sur le travail des enfants, santé, sécurité, et productivité dans l'agriculture): Nyèsigiso, Mali;
- l'association de services financiers et non financiers (prêts pour couvrir les frais de scolarité associés à une campagne de sensibilisation): LAPO, Nigéria.

Figure 2. Modèle logique résumant les innovations relatives au travail des enfants



Par leurs innovations, les IMF visaient à réduire la prévalence du travail des enfants parmi leurs clients en suivant le modèle logique de la figure 2. La chaîne menant à cet objectif avait différents résultats escomptés. Les IMF ayant opté pour une innovation totalement non financière (Nyèsigiso) ou une combinaison de ces services (LAPO) espéraient que l'augmentation de l'assiduité scolaire associée à une plus grande sensibilisation des familles feraient baisser les heures de travail et mèneraient donc à une réduction du travail des enfants. NRSP a quant à elle envisagé de lutter contre le travail des enfants par un moyen plus indirect: en étendant la protection de son assurance santé. En permettant aux ménages de réduire les dépenses de santé, cette IMF s'attendait à ce que leur capacité à gérer des situations de crise en soit améliorée, ce qui réduirait la nécessité d'avoir recours au travail des enfants pour s'acquitter de dépenses imprévues.



Les résultats d'ensemble, présentés dans le tableau 6 sont mitigés. La réduction du travail des enfants n'a pas été concluante pour LAPO, mitigée pour Nyèsigiso et positive pour NRSP. Pour Nyèsigiso, les résultats ont révélé une baisse de 26 pour cent du travail des filles mais très peu de changement pour les garçons. Dans le cas de NRSP, l'innovation a fait baisser le taux de travail des enfants des deux sexes de près de 7 pour cent et le risque d'exercer une profession dangereuse a été réduit de 5 à 6 pour cent. La plupart de ces effets sont la conséquence de la transition d'un travail dangereux dans des commerces et usines à des tâches moins exigeantes dans le foyer.

Une amélioration de la scolarisation des enfants: Alors que le dispositif de LAPO n'a pas fortement modifié le taux de travail des enfants, cette innovation a cependant permis d'obtenir de légères améliorations dans la fréquentation scolaire, ce qui suggère que les prêts scolaires sont plus efficaces que la sensibilisation. Pour Nyèsigiso et NRSP, l'étude ne détecte aucune amélioration concernant la fréquentation scolaire. Il semble néanmoins que l'action de Nyèsigiso ait permis de sensibiliser à l'importance de la scolarisation car les conclusions révèlent une augmentation de l'importance accordée à la scolarisation jusqu'au secondaire.

Augmentation de la sensibilisation envers le travail des enfants: Il n'y a que peu de données attestant une augmentation de la sensibilisation envers le travail des enfants ou une modification des comportements envers le travail suite à l'action de LAPO. Pour Nyèsigiso, la sensibilisation aux préjudices du travail des enfants semble cependant avoir augmenté parmi les membres du groupe de traitement. L'âge, considéré par ce groupe, auquel un enfant peut commencer à travailler à temps complet et contribuer au revenu du foyer est d'un an plus élevé pour les deux questions, aussi bien pour les garçons que pour les filles¹⁴.

Certains résultats particuliers obtenus par Nyèsigiso et NRSP doivent aussi être mentionnés:

- L'Amélioration du bien-être des ménages et des conditions de travail était un objectif de Nyèsigiso par la formation sur la productivité, la gestion financière, la SST et le travail des enfants. L'étude montre une incidence faible ou inexistante sur la gestion financière et les maladies professionnelles pour les ménages ayant suivi la formation. Les seuls effets positifs sont intervenus au niveau d'un autre aspect de la gestion financière: l'augmentation des actifs (bétail), et la réduction du nombre de malaises des adultes à leur poste de travail grâce à la formation sur la sécurité.
- Un des résultats que NRSP souhaitait atteindre en augmentant la protection de l'assurance était de permettre aux ménages de mieux gérer les problèmes de santé. L'innovation a en effet augmenté la couverture santé des assurés. Les résultats indiquent des demandes de remboursement plus fréquentes et plus de remboursement dans les branches cibles. L'assurance est donc utilisée plus fréquemment grâce à l'innovation, tout en restant rentable pour l'assureur et l'IMF. De plus, il a été observé que les indemnités des assurances étaient liées à un taux inférieur de travail des enfants et à de moindres dépenses engagées pour des frais d'hôpitaux.

14 Par exemple, à la question concernant l'âge auquel les garçons devraient commencer à contribuer au revenu des ménages, le groupe de contrôle a répondu 15 ans et la réponse du groupe traité était 16,2 ans. 39

Tableau 6. Principaux résultats des innovations relatives au travail des enfants

IMF	Innovation	Principaux résultats
LAPO Nigéria	Campagne de sensibilisation, prêts pour les frais de scolarité	<ul style="list-style-type: none">• Fréquentation scolaire: incidence marginale seulement pour les clients sensibilisés, conséquences non significatives pour les bénéficiaires de la campagne associée au prêt.• Aucun impact significatif sur le taux de travail des enfants et même une augmentation des heures de travail.• Sensibilisation au travail des enfants: pas d'impact significatif, plus d'importance accordée au travail qu'à l'école (effet négatif de l'innovation)
NRSP Pakistan	Extension de la protection de l'assurance santé	<ul style="list-style-type: none">• Diminution significative du taux de travail des enfants, baisse de près de 7%;• Reducción de la incidencia del trabajo infantil y horas trabajadas mayor para niños que niñas (con trabajo infantil siendo más común entre niños)• Réduction de 5,7 à 6,5% du travail dangereux• Baisse du revenu mensuel obtenu par le travail des enfants• Baisse de 2,5 à 3,5 heures du nombre moyen d'heures de travail par semaine• Augmentation significative de la protection et utilisation de l'assurance santé
Nyésigiso Mali	Formation des clients à l'entrepreneuriat, gestion financière et travail des enfants	<ul style="list-style-type: none">• Le taux de travail des enfants a baissé de 26% pour les filles (pour les garçons la baisse de 2,7% n'est pas significative)• Sensibilisation au travail des enfants:<ul style="list-style-type: none">- Il n'est pas attesté par les résultats que l'âge auquel un enfant doit commencer à exercer une activité professionnelle à temps plein ait augmenté suite à la formation- Peu de données attestant une augmentation de la sensibilisation à l'importance de l'enseignement secondaire.

5.2 Amélioration des performances des entreprises

Les trois IMF de ce groupe ont testé deux hypothèses et démarches différentes pour améliorer les performances des entreprises, qui sont présentées dans la figure 3. BASIX (Inde) et Tamweelcom¹⁵ (Jordanie) ont mis l'accent sur le cadre de travail de leurs clients et ont supposé qu'une formation sur la santé et sécurité au travail (SST) pourrait améliorer la productivité et les performances des entreprises de leurs clients. IMON (Tadjikistan) proposait l'association d'un service financier (prêt aux nouvelles entreprises) à un service non financier (formation à l'entrepreneuriat pour les femmes). L'IMF prévoyait que par cette association, cet ensemble ciblant des nouvelles entreprises créées par des femmes, les pratiques commerciales et les capacités entrepreneuriales s'en trouveraient améliorées.

15 Tamweelcom a rencontré des difficultés dans la conception de la recherche et n'a pas pu maintenir le groupe de contrôle. L'impact de l'innovation n'a donc pu être établi.

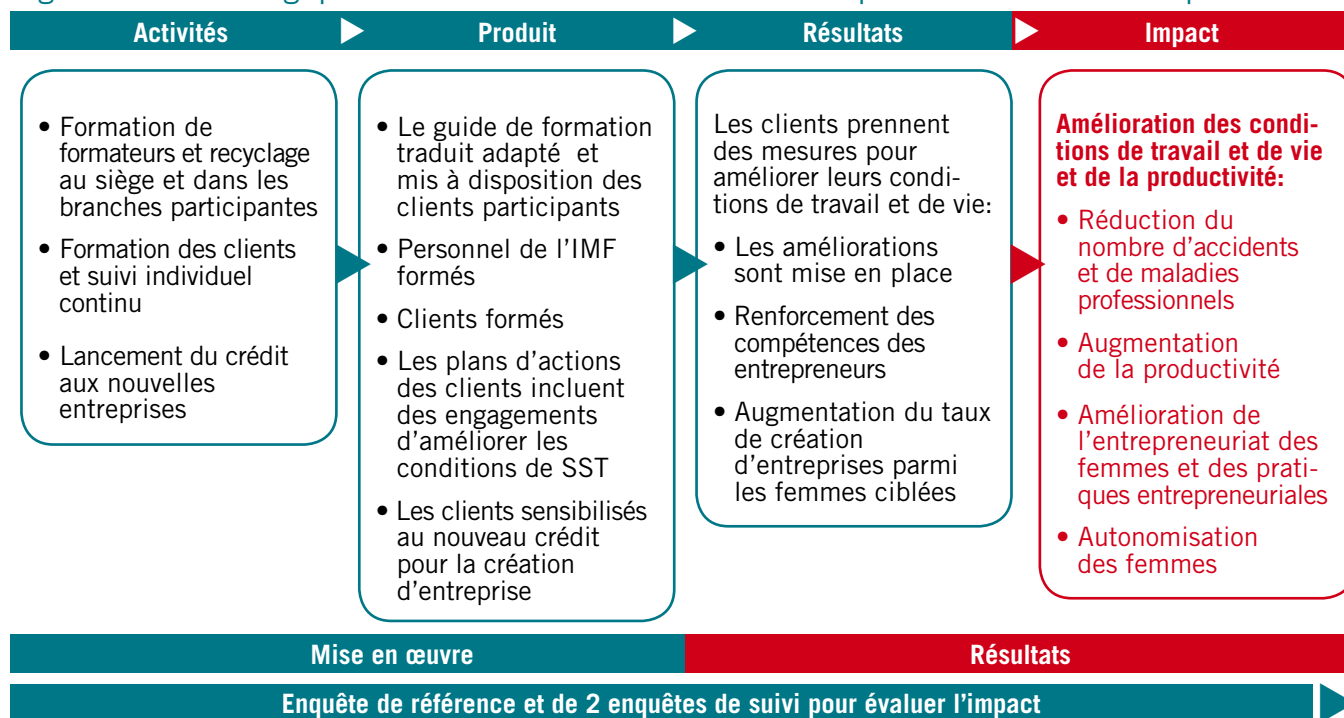


Inde / 2010 / Un groupe des clients de BASIX et leurs familles lors d'une séance de formation WIND à Banswada. En s'attaquant au problème de la santé et sécurité dans l'agriculture, BASIX et le BIT visent la réduction des accidents de travail et l'amélioration de la productivité.



Vietnam / 200/ Une cliente de TYM remplissant son cahier d'entrées / sorties

Figure 3. Modèle logique résumant les innovations liées aux performances des entreprises



Dans l'ensemble, les résultats de ce groupe sont plutôt positifs. Dans le cas de BASIX, l'innovation a eu un impact positif sur la santé et sécurité au travail. Le groupe traité a des habitudes de travail plus sûres que le groupe de contrôle, comme le prouve la présence de plus de trousse de premier secours (17 pour cent d'augmentation) et une réduction du temps moyen de travail par jour de 73 minutes. Suite à cela, une baisse de 11 pour cent des maladies et blessures professionnelles déclarées par les travailleurs a été enregistrée dans le groupe de traitement. IMON a relevé un important effet positif sur l'emploi indépendant (48 pour cent) et l'expansion commerciale (31 pour cent) des femmes ayant suivi la formation et ayant contracté un prêt pour les nouvelles entreprises, contrairement à celles qui ont seulement suivi la formation.

Une question reste posée : est-ce que ces répercussions positives se sont traduites par une amélioration des résultats de ces entreprises ? Les résultats de BASIX révèlent un impact positif. Le groupe traité a enregistré une augmentation mensuelle nette de ses revenus agricoles de 37 dollars É.-U. par rapport au groupe de contrôle. Ces résultats pourraient être liés à l'augmentation de 54 pour cent de l'adoption de nouvelles pratiques et technologies. La capacité d'épargne des clients du groupe de traitement s'est améliorée et le pourcentage de clients capables de rentrer dans leurs frais a augmenté de 25 pour cent. En revanche l'impact de l'association de services financiers et non financiers chez IMON a montré des résultats mitigés. Dans le groupe bénéficiaire de la formation associée au prêt pour nouvelles entreprises, un impact positif sur l'enregistrement des entreprises a été observé (une augmentation de 12 pour cent) ainsi que l'affiliation à une association d'entreprises (augmentation de 19 pour cent). Cependant, aucun effet n'a été observé sur le réinvestissement des recettes dans l'entreprise.

Tableau 7. Principaux résultats des innovations sur les performances des entreprises

IMF	Innovation	Principaux résultats
BASIX, Inde	Formation: "Améliorer la productivité en réduisant les risques de santé et sécurité au travail"	Résultats positifs en matière de santé et sécurité au travail <ul style="list-style-type: none"> • Baisse significative des maladies et blessures professionnelles (11%) • Augmentation des habitudes conformes aux principes de sécurité sur le lieu de travail: plus de clients disposent d'un kit de premier secours Amélioration des conditions de travail <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de la moyenne d'heures de travail quotidien (- 73 minutes) Augmentation de la productivité <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du revenu mensuel net de 37 \$ É.-U. • Augmentation de la capacité à faire face aux dépenses (25%) • Augmentation de l'adoption de nouvelles technologies et pratiques (pour faciliter le travail physique, réduire le coût des intrants ou augmenter la production) (54%)
IMON, Tadjikistan	Formation sur la formalisation, l'entrepreneuriat des femmes "Get Ahead", prêts aux nouvelles entreprises et services de développement des entreprises	Augmentation du travail indépendant et des possibilités d'exercer une activité générant des revenus <ul style="list-style-type: none"> • 258 femmes sur 487 ayant suivi la formation ont déclaré avoir mis en pratique leur idée commerciale (62% des femmes qui ont répondu à la question) • La plupart des femmes ont créé leur entreprise dans les 3 mois après la formation. Résultats mitigés pour l'entrepreneuriat des femmes: <ul style="list-style-type: none"> • A L'enquête de référence, le groupe de traitement présentait plus de caractéristiques entrepreneuriales que le groupe de contrôle, bien qu'il dispose de moins d'expérience dans ce domaine. Mais lors des études de suivi le groupe de traitement a semblé moins convaincu de ses prédispositions entrepreneuriales.

- Résultats mitigés des effets de l'innovation sur les pratiques managériales: augmentation de la sensibilisation aux bienfaits des associations professionnelles, augmentation de l'utilisation des produits offerts par ces associations, mais aucun effet sur le réinvestissement des recettes dans l'entreprise

Aucun impact de l'innovation sur les indicateurs d'autonomisation des femmes

5.3 Promotion de la formalisation

Pour encourager la formalisation des entreprises informelles, ESAF (Inde) et FCPB (Burkina Faso) ont lancé et testé des activités de sensibilisation et des services de développement des entreprises. Ces activités comprennent l'organisation de présentations en grands groupes ou des séances de théâtre de rue pour vaincre la perception négative contre la formalisation, montrer comment s'enregistrer et illustrer les avantages pour l'entreprise. Les séances de groupe ont été complétées par une aide individuelle à la préparation du dossier pour réunir les documents nécessaires à l'enregistrement et une formation individuelle à la gestion d'entreprise, comprenant notamment des notions de comptabilité et marketing.



Inde / 2011 / Un poster promotionnel racontant l'histoire de Fathima Kuniathur du Tamil Nadu qui a formalisé son entreprise et a ainsi augmenté ses ventes grâce à une amélioration de ses techniques de ventes et ses pratiques managériales.



Burkina Faso / 2008 / Les employés d'une compagnie de construction qui a bénéficié d'une campagne de sensibilisation et de services de développement de l'entreprise, encourageant les clients de l'IMF à se formaliser pour pouvoir participer à des appels d'offres publics.

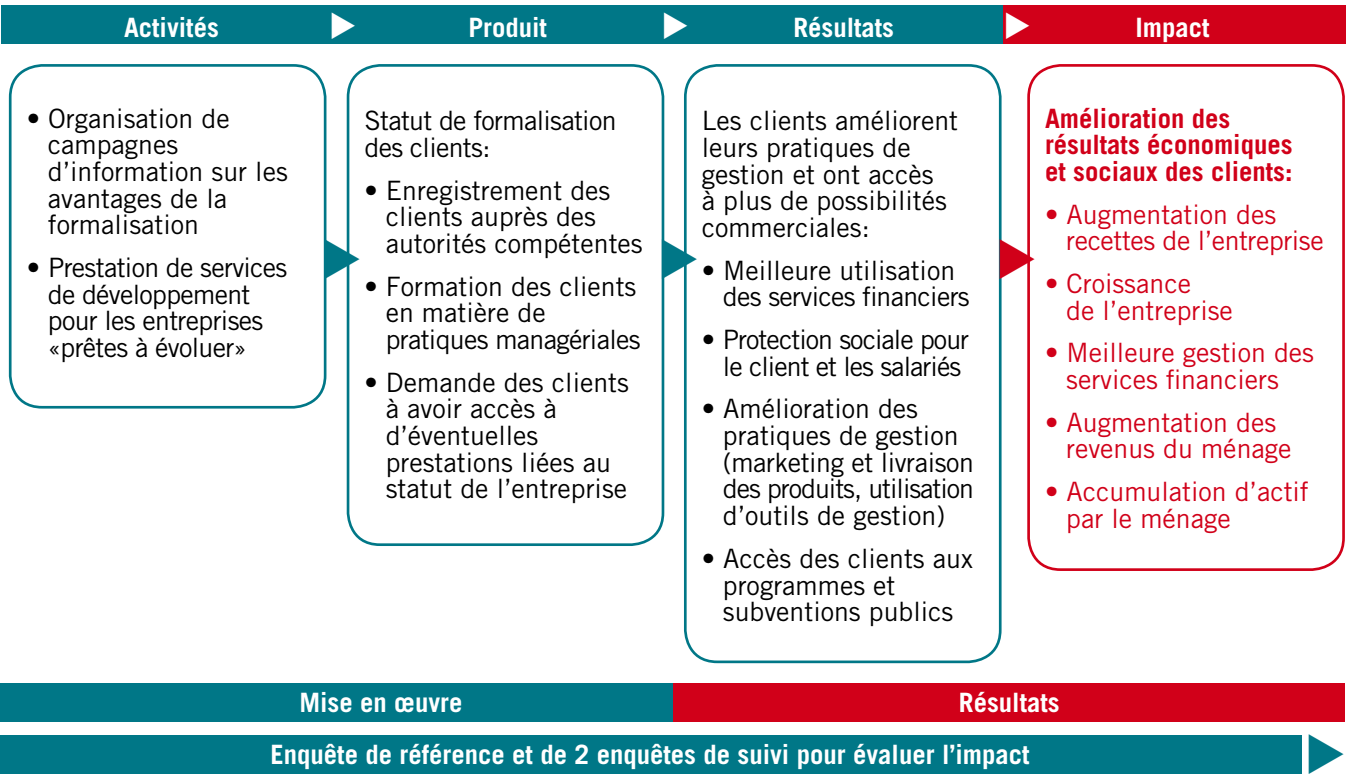
La définition de la formalisation, et des indicateurs correspondants, dépend du contexte national, mais elle associe généralement plusieurs aspects:

- Statut d'enregistrement
- Paiement des impôts
- Accès aux infrastructures telles que l'électricité

- Tenue d'une comptabilité écrite
- Protection sociale pour l'entrepreneur et ses salariés
- Affiliation à une organisation professionnelle

Bien qu'ayant des motivations différentes, les IMF de ce groupe souhaitaient observer si la formalisation avait un effet positif sur les résultats économiques et sociaux des clients et leur entreprise. ESAF était plus intéressé par l'objectif social, c'est-à-dire permettre à ses clients de développer leur entreprise et améliorer leurs moyens de subsistance. La formalisation en Inde est une des voies pour atteindre cet objectif, en partie car les entreprises enregistrées ont accès aux prestations du gouvernement, telles que la formation, le subventionnement des intrants et les prestations sociales. FCPB a en revanche accordé la priorité à l'amélioration des résultats financiers de ses clients, ce qui devait se produire par le biais de meilleures pratiques managériales associées à la formalisation.

Figure 4. Modèle logique résumant les innovations relatives à la formalisation



Les principales conclusions des deux innovations peuvent être résumées comme suit:

- La perception et les attitudes envers la formalisation et ses avantages se sont améliorées dans les deux cas. Conformément à l'estimation DD, l'intervention a généré une augmentation de 93 pour cent de la sensibilisation parmi les clients d'ESAF; les clients de FCPB ne considèrent plus la formalisation comme synonyme de paiement excessif d'impôts et perte de flexibilité.
- De nombreux clients bénéficiant de ce soutien ont décidé d'enregistrer leur entreprise. Parmi les clients d'ESAF, l'impact causal (selon les estimations de DD) est de 69 pour cent. Dans le groupe de contrôle, la proportion de clients enregistrés est située sous les 10 pour cent à la fin de la recherche. Pour FCPB, l'innovation a permis d'obtenir une augmentation de 10 pour cent dans l'enregistrement des clients.
- L'impact sur la gestion est globalement positif. La tenue de la comptabilité a enregistré une augmentation significative de 15 pour cent pour ESAF. Pour FCPB, l'impact estimé dans ce domaine est de 17 pour cent; globalement, les pratiques de gestion ont progressé de 26 pour cent. Chez FCPB, les clients bénéficiaires de l'innovation avaient tendance à séparer leur compte en banque personnel et professionnel. Chez ESAF, le nombre de comptes en banque a augmenté, mais très faiblement avec seulement 2 pour cent d'augmentation de titulaires de comptes.
- Les résultats concernant la création d'emploi sont moins positifs car l'incidence n'est pas concluante pour FCPB et même négative pour ESAF (la proportion d'entreprises employant des salariés a considérablement baissé et de moins en moins d'entreprises étaient prêtes à embaucher)¹⁶.
- L'impact sur les ménages et le bien-être des clients a été très limité. Pour les clients d'ESAF par exemple, l'impact sur le revenu mensuel net des ménages a été négatif (le passage du groupe de revenu le plus bas au suivant a été plus fort pour le groupe de contrôle). La formalisation n'a pas aidé les clients d'ESAF ou FCPB à gérer leurs difficultés de remboursement. Cependant, la perception positive de l'entreprise et de sa contribution au ménage a augmenté chez ESAF. Pour les deux IMF, les clients ont plus facilement accès à la sécurité sociale grâce à l'innovation, notamment une augmentation de 9 pour cent pour FCPB.

¹⁶ Bien que la recherche ne donne pas davantage d'explication sur cet impact négatif, il peut être envisagé que la formalisation incite à réduire le nombre de salariés ou à ne déclarer aucun d'entre eux. Le premier cas peut être considéré comme un effet secondaire négatif de l'innovation elle-même ou de la formalisation. Dans le deuxième cas, cela signifie qu'au cours de l'entretien les personnes interrogées ressentent le besoin de mentir sur le nombre de travailleurs qu'elles emploient si elles ne les ont pas déclarés.

Dans l'ensemble, étant donné le calendrier de la recherche, il n'est pas surprenant que les évolutions à court terme, telles que l'enregistrement des entreprises et l'amélioration des pratiques commerciales ne se soient pas encore traduites par des bénéfices à moyen terme, tels que l'amélioration du chiffre d'affaires, l'emploi et le bien-être.

Tableau 8. Principaux résultats des innovations concernant la formalisation

IMF	Innovation	Principaux résultats
ESAF, Inde	Formation sur la formalisation et les services de développement des entreprises	<p>Impact positif sur le statut de formalisation et les pratiques managériales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forte augmentation (70%) de l'enregistrement des entreprises auprès des autorités compétentes • Augmentation du nombre des comptes en banque mais impact non significatif (2% d'augmentation) • Influence positive de la sensibilisation aux programmes d'aide du gouvernement (multiplication par 3 dans le groupe traité mais baisse dans le groupe de contrôle), mais aucune augmentation de l'utilisation des systèmes publics d'aide • Augmentation significative de 15% de la tenue de registres comptables • Augmentation de 17% de l'importance accordée à l'entreprise du ménage pour la création de revenus <p>Les résultats non concluants concernent un impact à plus long terme, tel que l'amélioration des résultats sociaux des clients, par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact négatif sur le revenu mensuel net des ménages: le passage du groupe de revenu le plus bas au suivant a été plus fort pour le groupe de contrôle
FCPB, Burkina Faso	Formation: Formalisation et gestion de l'entreprise	<p>Résultats positifs sur les attitudes et comportements de gestion des entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du nombre de clients séparant leur compte personnel et professionnel • Sensibilisation accrue envers la protection sociale (9% d'augmentation à la fin de l'innovation) • Amélioration de 26% des pratiques de gestion d'entreprise <p>Résultats mitigés concernant le statut d'enregistrement des entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun impact sur l'enregistrement des entreprises formelles mais augmentation de 10% de l'enregistrement dans la catégorie des organismes du "secteur informel".

5.4 Réduction de la vulnérabilité

La plupart des innovations de MF4DW ont abordé la vulnérabilité des clients, notamment le surendettement et la gestion des risques. Dans l'ensemble, sept IMF ont mis en pratique huit innovations allant de la formation au sein de l'organisation et auprès du client à l'introduction de nouveaux produits financiers.

Les volets formation des innovations étaient très complets. Le personnel de l'IMF a dû se familiariser avec de nouvelles thématiques comme l'entrepreneuriat, l'éducation financière, les stratégies de gestion des risques et l'utilisation des assurances. Ils ont aussi dû comprendre comment ces nouvelles connaissances pouvaient aider les clients à éviter le surendettement et offrir de nouvelles stratégies pour gérer les risques menaçant leur foyer. En outre, le personnel de l'IMF devait acquérir de nouvelles compétences pour faciliter l'apprentissage des clients. Les innovations de TYM, AMK, VFC, NWTF (GYB) et Confianza¹⁷ sont résumées dans ce sous-groupe de formation.



Honduras / 2008 / une propriétaire d'étal de nourriture se prépare pour le début de l'activité. Comme cliente de Banco Popular, elle a participé à une formation pour une meilleure gestion des risques et a souscrit un produit d'assurance santé. Cette innovation de MF4DW vise l'amélioration des stratégies d'adaptation au risque vis-à-vis les coûts non planifiés de soins.



Vietnam / 2008 / Ms Le Thi Dang, une cliente de TYM dans sa ferme. TYM a introduit une formation en gestion de risque et un produit d'assurance amélioré pour aider les clients comme elle à réduire leur vulnérabilité.

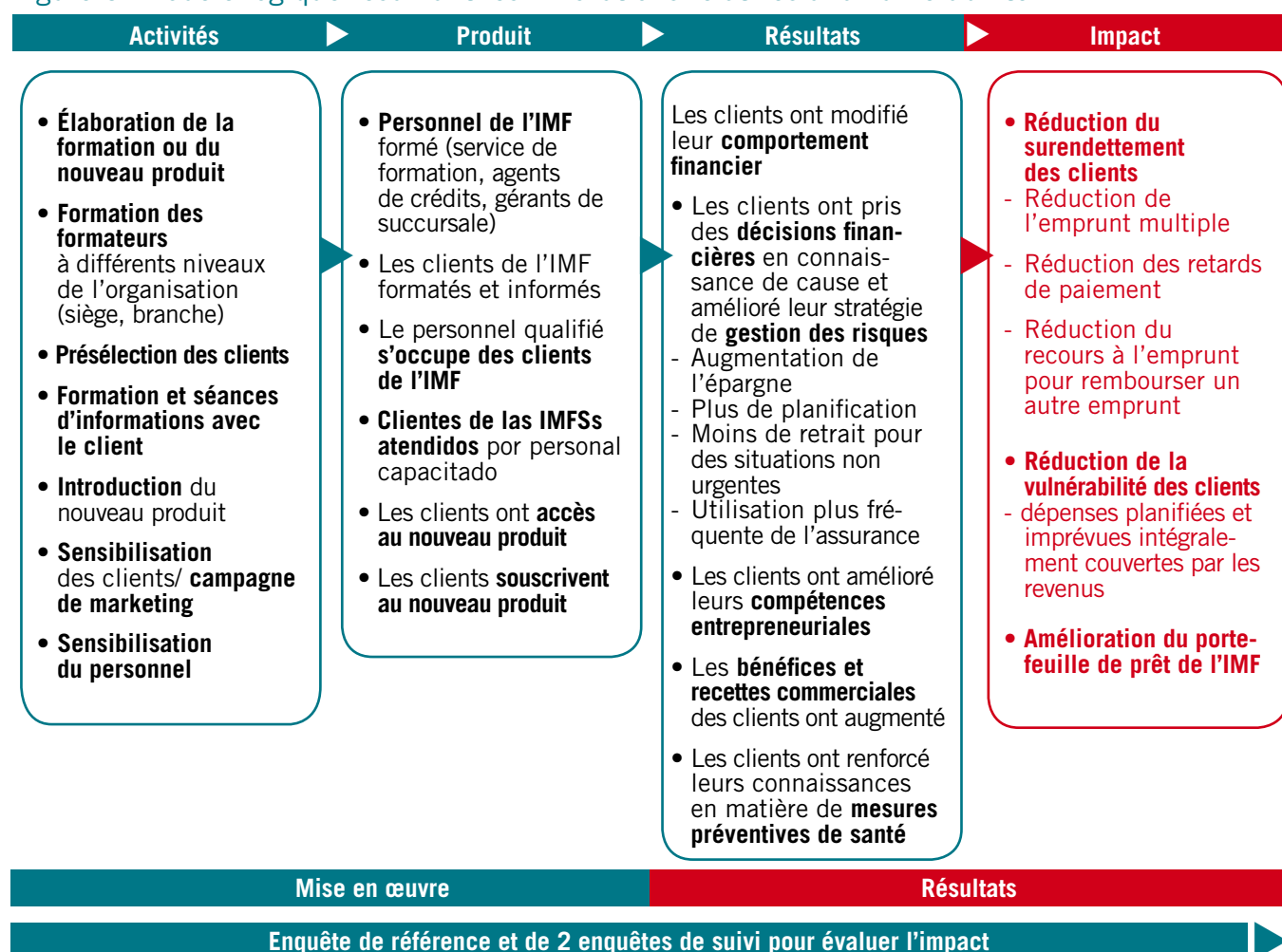
¹⁷ Confianza a lancé une assurance multirisque simultanément à la formation. Étant donné que la formation est l'élément qui différencie les deux groupes, c'est elle qui constitue l'innovation pour les besoins de l'évaluation d'impact. Toutefois aux fins de l'interprétation des résultats, l'assurance a joué un rôle crucial.



Chaque innovation comportant de nouveaux produits financiers a adopté une approche différente, PML ayant testé un produit de leasing (financement d'actif), NWTF menant une expérience sur l'épargne pour les situations d'urgence (FIU), et Banco Popular ayant lancé un produit d'assurance multirisque¹⁸. Même s'il s'agissait de services financiers, la mise en place de ces produits a aussi exigé un important dispositif de formation. Tout le personnel de l'institution devait être en mesure de comprendre les caractéristiques et moyens d'action du produit pour améliorer les stratégies de gestion des risques des clients. D'autre part, il fallait aussi que les clients aient connaissance de l'existence de ces produits et acceptent que la nouvelle offre puisse leur être bénéfique.

Les résultats des innovations abordant le problème de la vulnérabilité ont été mesurés par un ensemble commun d'indicateurs, ainsi que quelques indicateurs spécifiques, tel qu'indiqué dans la figure 5.

Figure 5. Modèle logique résumant les innovations relatives à la vulnérabilité



18 La mise en place du nouveau produit d'assurance santé de Banco Popular ayant pris du retard, le temps manquait pour réaliser une dernière collecte de données. L'impact de l'innovation n'a donc pu être estimé.

Les évaluations montrent que les différentes innovations ont eu des effets distincts sur les résultats et les variables d'impact.

Les innovations ayant eu les effets les plus prononcés sur le changement d'attitude des clients concernant la gestion de leurs finances (comportements liés à la précaution et l'endettement) sont les dispositifs d'éducation financière et la formation à la gestion des risques de TYM, AMK et VFC. La formation à la gestion des risques de TYM – directement associée à un produit d'assurance de meilleure qualité a particulièrement contribué à un changement de perception. Par exemple, l'idée qu'il n'est pas nécessaire de tenir un registre des recettes et dépenses a été réduite de 15 pour cent et la conviction qu'une analyse des dépenses est superflue a diminué de 4 pour cent. De plus, la formation s'est soldée par une augmentation de 10 à 17 pour cent de la valorisation du fait d'épargner. Les autres dispositifs innovants en matière d'éducation financière et gestion des risques, bien que le concept soit très proche de celui de TYM, n'ont pas produit d'effet très prononcé sur les comportements financiers.

Les résultats sur les stratégies de gestion des risques des clients sont moins concluants. Après certaines formations les clients ont mis de l'argent de côté et ont épargné pour les cas d'urgence (TYM montre une augmentation de 22 pour cent de l'épargne d'urgence, et 9 pour cent pour VFC), planifiant à plus long terme (TYM), ou augmentant le recours à l'assurance comme stratégie de gestion des risques (10 pour cent d'augmentation pour AMK). Ces produits (PML, NWTF FIU) n'ont cependant pas eu d'impact significatif sur les stratégies de gestion des risques des clients.

L'accumulation d'actifs financiers et physiques est aussi considérée comme une stratégie de gestion des risques car elle améliore la capacité des clients à faire face à un événement imprévu. Concernant les actifs physiques, les meilleurs résultats peuvent être attribués au produit de financement d'actif (PML), à l'épargne d'urgence (NWTF FIU) et à la formation à l'entrepreneuriat (NWTF TRIE). Toutes ces innovations ont augmenté la base d'actifs productifs des clients, surtout en ce qui concerne les terres et les véhicules, ce qui devrait aussi servir de base à l'augmentation des revenus. En effet, la formation à l'entrepreneuriat a renforcé ce lien car elle a fortement augmenté le bénéfice commercial mensuel de 2 000 PHP (50 dollars des É.-U.), ce qui est près du double par rapport à la base de référence de 3 000 PHP. Cela a aussi permis une évolution positive du comportement des entrepreneurs (13 pour cent), qui pourrait constituer la base d'une évolution des actifs et des bénéfices. Quant aux actifs financiers, presque toutes les formations et produits ont eu un impact positif se traduisant par l'augmentation du pourcentage de ménages ayant recours à l'épargne (VFC: 8-10 pour cent) ou du nombre de produits d'assurance utilisés par les clients (AMK: 10 pour cent, TYM: 5 pour cent). Pour Confianza, la formation à la gestion des risques a déclenché une augmentation des revenus de 450-500 Soles (170-190 dollars des

É.-U.). Étant donné qu'un lien de cause à effet n'a pu être établi, cette augmentation pourrait découler de l'utilisation de l'assurance (produit multirisques), qui a permis de lisser le flux des dépenses.

Par le biais des différents moyens représentés dans la figure 5, toutes les innovations avaient pour objectif de minimiser la multiplication des emprunts et le surendettement des clients mesurés par les difficultés de remboursement, les retards de paiement et le défaut de paiement. À l'exception de l'une d'entre elles, toutes les innovations ont eu un fort impact positif. Les meilleurs résultats ont été enregistrés par le produit d'épargne d'urgence de NWTF: une baisse nette de 22 pour cent du recours à l'emprunt pour rembourser un autre emprunt, une diminution de 7 pour cent des difficultés de remboursement et un endettement général plus faible des emprunteurs formels et informels. Le produit de financement d'actif a en revanche subi l'effet inverse avec une légère augmentation des difficultés de remboursement.

L'éducation financière, la gestion des risques et la formation à l'entrepreneuriat ont généralement eu un fort impact positif. Le niveau d'endettement était plus faible dans le groupe traité que dans le groupe témoin (Confianza: de 28 pour cent), le nombre de clients contractant un emprunt pour rembourser un prêt a diminué (NWTF TRIE: 10 pour cent, TYM: 12 pour cent) tout comme les cas de retards de paiement avérés ou prévus (AMK: 3,4 pour cent, NWTF GYB: 4 pour cent). Seuls les résultats de VFC et Confianza sur le recours à un emprunt pour le remboursement d'un autre vont dans le mauvais sens, avec une augmentation des cas (Confianza +12 pour cent, VFC +9 pour cent).

En dernier lieu, les innovations visaient à relever le niveau global de vulnérabilité mesuré à travers leur capacité à faire face à des dépenses prévues et imprévues, et la réduction des variations de revenus et nécessité de vendre des biens. Les résultats sont mitigés, et peuvent indiquer que les innovations ont besoin de plus de temps pour faire effet. La formation à la gestion des risques de TYM est la seule intervention ayant provoqué de fortes répercussions positives sur la capacité de faire face aux dépenses et une légère baisse de la nécessité de vendre des biens pour s'acquitter des dépenses. L'épargne d'urgence de NWTF a aussi renforcé la capacité des clients à couvrir leurs dépenses. Il y a également un aspect moins positif pour d'autres innovations qui ont enregistré une diminution de la capacité à faire face à différents types de dépenses, surtout les dépenses imprévues (VFC: baisse de 8-13 pour cent pour les dépenses imprévues du ménage et près de 30 pour cent pour les dépenses imprévues de l'entreprise, NWTF TRIE: près de 45 pour cent de baisse de la capacité à faire face aux dépenses privées imprévues).

Le tableau 9 présente d'autres résultats clés de ces formations visant à réduire la vulnérabilité et le tableau 10 résume l'impact des services financiers.

Tableau 9. Principaux résultats des innovations concernant la vulnérabilité: la formation

IMF	Innovation	Principaux résultats
AMK, Cambodge	Programme d'éducation financière pour les agents de crédit	Impact le plus élevé sur le comportement des clients vis-à-vis du remboursement <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 3,4% des retards de paiement Impact positif et significatif sur: <ul style="list-style-type: none"> • l'accumulation d'actifs avec une augmentation de 10% de la souscription d'assurance, • le comportement financier: une réduction de 8% de l'idée qu'il est impossible d'épargner, une augmentation de 1% de l'association de l'épargne à des garanties par une meilleure gestion de l'endettement et un changement d'attitude envers l'emprunt.
Confianza Pérou	Nouveau produit de microassurance multirisque et formation des clients	Incidence positive sur l'emprunt multiple/le surendettement <ul style="list-style-type: none"> • 28% de baisse du solde impayé des prêts et de l'utilisation d'autres prestataires de services financiers Aucun impact de l'éducation financière sur la souscription d'assurance (non significatif) Efecto positivo en los ingresos de 450-500 Soles (170-190 USD) Résultats à contre-sens: <ul style="list-style-type: none"> • Impact négatif significatif sur la vulnérabilité car moins de clients sont capables de satisfaire les dépenses imprévues (36%) et mensuelles (21%) • Augmentation des retards de paiement de 12% (surendettement) • Impact négatif significatif sur la disposition envers l'épargne d'urgence (25%)
NWTF, Philippines	Entrepreneuriat Formation pour la création d'entreprise	Résultats les plus marqués: <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des retards de paiement de 12% (surendettement) • Les bénéfices commerciaux ont augmenté de 2 000 PHP (environ 50 \$ E.-U.), ce qui représente près du double de la base de référence, la possession de véhicules motorisés a augmenté de 3,5% (impact sur l'accumulation d'actifs) • Diminution de 4% des cas de remboursements tardifs, 10% pour le recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt (impact positif sur le surendettement) • 5% d'augmentation de l'utilisation de la microassurance pour couvrir les dépenses imprévues (impact positif sur la gestion des risques) Résultats non concluants pour: <ul style="list-style-type: none"> • Comportements en matière financière: endettement et précaution • Comportement financier/gestion des risques.
TYM, Viet Nam	Formation des clients: gestion des risques et microassurance	Impact le plus prononcé sur le comportement financier et la gestion des risques : <ul style="list-style-type: none"> • 15% de baisse de l'attitude concernant l'absence de nécessité d'enregistrer les recettes et dépenses • 4% de baisse des opinions défavorables à une analyse des dépenses • 10 à 17% d'augmentation de la disposition positive envers l'épargne • 22% d'augmentation de la capacité à mettre de l'argent de côté pour les dépenses urgentes; Un certain impact sur l'accumulation d'actifs <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 5% des souscriptions d'assurance responsabilité pour les motos

		Effets sur l'emprunt multiple/le surendettement <ul style="list-style-type: none"> • Baisse de 12% du recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt Effets sur la vulnérabilité <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 3,3% de la capacité des ménages à faire face à leurs dépenses
VFC, Cambodge	Programme d'éducation financière pour les clients	Un certain impact sur le comportement financier et la gestion des risques <ul style="list-style-type: none"> • 10% de diminution de la perception négative de l'assurance • Amélioration partielle de la disposition envers l'épargne • 9% d'augmentation des sommes mises de côté en cas d'urgence Peu de données concernant l'accumulation d'actifs (à l'exception de l'augmentation de 8-10% de l'épargne); De nombreux résultats mitigés et allant à contre sens concernant l'emprunt multiple/le surendettement et la vulnérabilité. <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'emprunt informel de 19-22% • 9% d'augmentation du recours à l'emprunt en remboursement d'un autre prêt • Capacité des ménages à faire face aux dépenses réduite de près de 20% alors que la capacité à couvrir des dépenses imprévues des ménages a augmenté de 8-13%

Tableau 10. Principaux résultats concernant la vulnérabilité: les services financiers

IMF	Innovation	Principaux résultats
NWTF, Philippines	Produit d'épargne en cas d'urgence (Fonds individuel d'urgence)	Résultats les plus marqués: <ul style="list-style-type: none"> • Selon plusieurs indicateurs, l'emprunt croisé a diminué: 22% de réduction du recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt, 7% de réduction de l'emprunt formel et 1,5% de l'emprunt informel • Difficultés de remboursement réduites de 7% => impact positif sur le surendettement/l'emprunt multiple, <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des comportements prudents en matière financière Résultats non concluants: <ul style="list-style-type: none"> • Comportement financier/gestion des risques • Vulnérabilité: alors que l'étude observe une augmentation conséquente de la capacité à faire face à toutes les dépenses du ménage (4,2%), elle note également la baisse de la capacité à couvrir les dépenses imprévues du ménage Résultats négatifs: <ul style="list-style-type: none"> • Les clients ont souscrit moins d'assurance, ex. baisse de >30% de l'assurance-vie (impact négatif sur l'accumulation d'actifs)
PML, Ouganda	Nouveau produit de financement d'actif (prêt assorti de sûreté pour l'acquisition d'immobilisations)	Résultats les plus marqués pour les clients ayant eu accès au produit de financement d'actif... <ul style="list-style-type: none"> • augmentation des actifs, surtout des terrains (12%), véhicules et motos (14%); • ils ont mieux été à même de s'acquitter des dépenses de leur entreprise (augmentation de 31 à 60%) et du ménage (augmentation de 47 à 66%) au fil du temps; • ils ont eu légèrement plus de difficultés à rembourser leur prêt (augmentation de 8 à 12%); • ils ont eu légèrement plus de dépenses imprévues mais leur capacité à y faire face a légèrement augmenté; • leurs comportements en matière financière ont été semblables à ceux des clients n'ayant pas accès à ce produit.

CONCLUSIONS

6.

Conclusions

Le programme d'action-recherche «la microfinance pour le travail décent (MF4DW)» a testé l'hypothèse selon laquelle proposer conjointement des services financiers et non financiers complémentaires aide les IMF à améliorer leur impact social sur les clients. Le programme a notamment observé les conséquences de la microfinance sur l'amélioration du statut de formalisation et la vulnérabilité des clients, la réduction du travail des enfants et l'amélioration des performances des entreprises, c'est-à-dire des domaines d'action permettant de parvenir au travail décent. En mettant à l'épreuve cette hypothèse à travers un dispositif rigoureux, la recherche a poursuivi trois objectifs: a) la production de connaissances, b) la préparation de meilleures orientations politiques et c) démonstration de l'opportunité économique. Nous avons pleinement atteint le premier objectif tout en présentant des observations utiles pour les deux derniers.

Production et partage de connaissances

Le projet a produit une quantité significative de données apportant un éclairage utile sur l'industrie de la microfinance, à commencer par les résultats des diagnostics. Ceux-ci indiquaient clairement que de nombreux clients font effectivement face à des difficultés importantes en matière de travail décent. Tandis qu'il existe des différences régionales dans la manifestation de ces déficits, par exemple dans le recours au travail des enfants ou les conditions de santé et sécurité au travail, il est très probable que la plupart des IMF dans le monde rencontrent les mêmes inquiétudes chez leurs clients si elles prêtent attention à leurs conditions de travail. Pour faciliter la détection des défis du travail décent pour les autres IMF, l'OIT met l'outil d'analyse diagnostic à disposition sur son site Web.

Les études d'impact montrent que toutes les innovations ont effectivement eu des répercussions sur les résultats ciblés mais pas avec la même intensité et pas toujours dans la direction souhaitée. L'interprétation des effets est renforcée par de nombreux résultats significatifs, comme le montre le chapitre 5, mais un message important ressort: **Les IMF peuvent atteindre les résultats désirés si elles identifient un problème et mettent l'accent sur l'amélioration de ce point particulier en aidant les clients dans ce domaine.**

Quelques exemples de résultats notables dans chaque groupe:

- Travail des enfants: en proposant un produit de microassurance à toute une famille le taux de travail des enfants des deux sexes a baissé de près de 7 pour cent et le risque d'exercer une profession dangereuse a été réduit de 5 à 6 pour cent pour les clients de NRSP au Pakistan.
- Formalisation: les interventions ont renforcé la sensibilisation sur la formalisation de 93 pour cent et la formalisation en elle-même a progressé d'environ 70 pour cent pour les clients d'ESAF en Inde.

- **Vulnérabilité:** les économies pour les situations d'urgence ont réduit de 22 pour cent les situations d'emprunt pour rembourser un autre emprunt, ainsi qu'une baisse de 7 pour cent des cas de difficultés de remboursement et un niveau d'endettement général plus faible pour les clients de NWTF aux Philippines.
- **Performances des entreprises:** l'association d'une formation pour les femmes entrepreneurs à un prêt pour les nouvelles entreprises a permis d'augmenter le taux de travail indépendant et l'expansion des entreprises des clientes d'IMON au Tadjikistan. Pour BASIX en Inde, la formation sur la SST a fait baisser de 11 pour cent les blessures et accidents de travail, tandis que la formation sur la productivité s'est traduite par une augmentation des revenus mensuels nets de 37 dollars des E.-U.

Il est particulièrement intéressant de noter que les IMF aient choisi des innovations différentes dans le but d'arriver au même résultat. Dans le cas du travail des enfants, les IMF ont lancé un nouveau service financier, adapté un produit existant ou proposé un nouveau service non financier; pour améliorer les performances des entreprises, certaines IMF ont fourni un mélange de services financiers et non financiers, tandis qu'une autre a réorganisé ses activités. Ces observations nous invitent à penser que le même but peut être atteint en empruntant plusieurs voies. Dans ces conditions, la possibilité de reproduire ces expériences semblent donc aussi remise en question: ce qui fonctionne pour une institution n'aura pas obligatoirement le même effet pour une autre.

Les conclusions peuvent aussi être analysées en fonction du type d'innovation testé. Les services financiers introduits sont trop divers pour pouvoir extraire des informations de cette catégorie d'intervention, à l'exception de la microassurance. Tous les dispositifs d'assurance donnent des résultats fortement positifs, ce qui suggère que la promotion active de meilleurs services d'assurance par les IMF serait certainement justifiée.

Pour ce qui est des services non financiers, le fait que tant d'organismes aient choisi de lancer ce type de service complémentaire est intéressant. Dans ce domaine, les deux principales innovations étaient l'éducation financière et les services de développement des entreprises. Pour les IMF qui se contentaient de fournir des services financiers, ce passage aux services non financiers a constitué une forte déviation de leur mode habituel de fonctionnement. Ce choix était peut-être le reflet de la reconnaissance de l'impact limité d'un modèle de microcrédit minimaliste. Ces IMF ont généralement préféré intégrer le nouveau service à leur activité principale plutôt que de le confier à un sous-traitant. Par conséquent, les tâches et les compétences requises par le personnel de première ligne ont radicalement changé. Dans l'ensemble, les IMF proposant des programmes d'éducation financière ou des services de développement des entreprises ont obtenu de bons résultats: améliorations de la gestion de l'entreprise pour FCPB, ESAF et NWTF, et augmentation de la productivité pour BASIX; l'éducation financière a généré des résultats positifs pour AMK et TYM, mais les conclusions sont moins convaincantes dans le cas de Confianza et VFC.

Tandis qu'un impact positif est mis en évidence dans de nombreux cas, certains résultats non concluants ou allant dans le mauvais sens vont de pair avec les problèmes de conception de la recherche et de qualité des données:

- Travail des enfants: la campagne de sensibilisation pour les clients de LAPO au Nigéria n'a pas eu une grande incidence sur la valeur que les parents accordent à l'école.
- Performances des entreprises: les interventions d'IMON au Tadjikistan consistant en une formation à l'entrepreneuriat pour les femmes et un prêt pour la création d'une entreprise n'ont pas augmenté l'autonomisation des clientes.
- Formalisation: la formation sur la formalisation par FCPB au Burkina Faso n'a pas fait évoluer l'enregistrement des entreprises formelles, mais a fait augmenter de 10 pour cent l'enregistrement des organismes du secteur informel.
- Vulnérabilité: suite à la formation à l'éducation financière, les emprunts informels ont augmenté d'environ 20 pour cent pour les clients de VFC au Cambodge.

La crédibilité de certaines études aurait, par exemple, pu être améliorée par une répartition aléatoire de l'innovation dans un plus grand nombre de branches ou par une meilleure qualité des données. Toutefois, les IMF ont généralement été des partenaires efficaces de l'action recherche, notamment lorsqu'elles espéraient que les conclusions les aideraient à atteindre leur mission sociale. Les IMF qui se sont maintenues pendant toute la durée de la recherche croyaient profondément à l'objectif de la promotion de l'agenda du travail décent et à la réussite de leurs efforts pour lutter contre ces problèmes. En effet, NWTF et NRSP étaient tellement intéressées par la valeur des études d'impact qu'elles continuent la recherche avec de légères modifications apportées à l'innovation et le même partenaire de recherche pour renforcer leur impact.

Le nombre d'IMF travaillant sur la question de la vulnérabilité étant plus élevé que pour les autres domaines, il y a globalement plus de résultats exploitables permettant d'analyser ce qui fonctionne et ce qui pose problème afin d'améliorer la gestion des risques et éviter le surendettement. Les innovations relatives au travail des enfants ainsi que les efforts pour améliorer les performances des entreprises et promouvoir la formalisation n'ont, quant à elles, pas produit de résultats aussi positifs au niveau global, à cause du nombre limité d'innovations testées – ces domaines nécessitent une recherche plus approfondie à partir d'un échantillon plus grand pour pouvoir émettre des recommandations. De plus, pour renforcer les observations de cette recherche, il faut procéder à d'autres tests avec des produits financiers (autre que l'assurance) et mettre en place des systèmes d'incitation pour le personnel.

Le programme MF4DW a aussi donné naissance à une communauté de pratiques. De nombreuses IMF, notamment les institutions travaillant sur des questions semblables, se sont soutenues réciproquement en partageant leurs expériences et orientations. Pour les IMF et notamment pour les institutions en difficulté, il est utile de pouvoir compter sur d'autres organismes et de savoir

qu'il existe un système de soutien prêt à vous venir en aide. La communauté peut partager son expérience avec d'autres parties prenantes de la microfinance et apporter son aide pour reproduire les dispositifs ou mettre en place une autre recherche.

Démontrer l'opportunité économique

Il était prévu que certaines innovations soient rentables et s'autofinancent en apportant des recettes supplémentaires, diminuant les pertes sur prêts, générant un solde de prêt plus élevé, fidélisant ou attirant de nouveaux clients et représentant des possibilités de vente croisée. La plupart des innovations testées sont porteuses de rationalité financière et d'opportunité économique pour les IMF innovantes.

Ce raisonnement s'applique particulièrement aux innovations mettant l'accent sur l'amélioration des performances des entreprises, la réduction de la vulnérabilité et la promotion de la formalisation, étant donné que tous ces éléments permettent d'améliorer la viabilité des entreprises des clients. Si les entreprises fonctionnent mieux et font plus de bénéfices, les clients sont moins susceptibles de manquer à leurs obligations vis-à-vis de l'IMF. Une entreprise qui marche bien va probablement continuer à se développer et les clients vont avoir besoin de prêts plus importants, ce qui augmente potentiellement les intérêts récoltés par les IMF. Les entreprises vont peut-être aussi consommer d'autres produits, tels que les transferts de fonds, les produits d'assurance et d'épargne, ce qui est une autre source de revenus pour l'IMF. Cette possibilité de vente croisée est particulièrement élevée pour les entreprises en développement qui décident de sauter le pas de la microentreprise à la petite entreprise.

Bien que cette proposition ne puisse être étayée par une analyse précise des coûts et avantages, certains faits indiquent l'existence d'opportunités économiques. Par exemple, les effets positifs sur la capacité de remboursement des clients d'AMK et NWTF, en plus de l'augmentation des revenus des clients de BASIX, Confianza et NWTF, représentent d'importants avantages commerciaux grâce aux efforts des IMF pour améliorer leur impact social. L'augmentation du montant de l'épargne pour TYMet VCF est aussi un bon indicateur, même si l'assertion que les coûts justifient les bénéfices reste encore à prouver. Dans le cas extrême de la crise de la microfinance d'Andhra Pradesh qui a entraîné un haut niveau de défaut de paiement des clients, la recherche montre que l'engagement social des IMF a été récompensé. En effet, les clients de BASIX ayant suivi la formation en SST ont montré de bien meilleurs résultats concernant le remboursement tout au long de la crise.

La seule thématique du travail décent où il a été envisagé qu'elle ne serait pas rentable était le travail des enfants. Selon les prévisions, cette question pourrait intéresser les IMF à mission sociale ou travaillant sur les relations publiques, mais il serait difficile de justifier un engagement sur ce sujet en raison de sa contribution aux objectifs financiers de l'organisation. Il est donc remarquable que NRSP ait été en mesure de générer un impact conséquent sur la réduction du travail des enfants tout en augmentant sa couverture d'assurance, ce qui est rentable pour l'IMF en tant qu'intermédiaire en assurance.

Après la fin de la recherche, toutes les institutions participantes continuent de proposer les produits testés. Ce peut-être un indicateur de rentabilité. En effet, certaines innovations ont été modifiées ou remodelées (par exemple, la formation financière de VFC a été simplifiée), mais le fait que les IMF introduisent leurs innovations dans toutes les branches prouvent qu'elles voient un intérêt dans la poursuite de ces activités.

À l'avenir, à partir des données recueillies par les IMF, l'OIT mènera des analyses coûts-avantages pour les innovations ayant la plus forte incidence et dont les implications financières peuvent être estimées. En outre, une nouvelle recherche est nécessaire pour évaluer les avantages à long terme pour le client et l'institution.

Préparer de meilleures orientations politiques

Plusieurs messages importants apparaissent dans cette recherche pour les régulateurs, les décideurs politiques et les bailleurs de fonds.

Tout d'abord, il semble que la microfinance puisse avoir une plus forte incidence si les interventions ciblent des résultats spécifiques. Cet impact a été en partie possible car les IMF étaient disposées à mener le diagnostic et à approfondir la relation avec les clients pour aller au-delà des transactions financières. Une approche élargie de la microfinance doit être prise en considération comme outil de politique publique. Cette approche générera une attention d'autant plus particulière qu'une analyse de rentabilité convaincante puisse émerger pour compléter l'impact au niveau du client.

Ensuite, les résultats soulignent l'importance de réunir les praticiens et chercheurs pour mener à bien ce type de recherche, que ce soit sur des problèmes liés au travail décent, la performance sociale ou d'autres aspects. Si l'industrie de la microfinance souhaite prouver qu'elle apporte une précieuse contribution à l'amélioration du monde du travail et à la réduction de la pauvreté, elle doit disposer d'un ensemble de faits plus concluants pour étayer ses affirmations.

De plus, les résultats de MF4DW fournissent aux parties prenantes de la microfinance – notamment les IMF, les agences de notation, les réseaux et les décideurs – d'exemples clairs de suivi de la performance sociale. Des normes universelles pour la gestion de la performance sociale (USSPM) sont liées au programme MF4DW, par exemple:

- Norme 1: Définir et suivre les objectifs sociaux. Elle peut faire référence à toutes les thématiques du travail décent abordées par la recherche.
- Norme 3: Traiter les clients de manière responsable. Elle contient des réflexions pour prévenir le surendettement des clients, sujet sur lequel la recherche a apporté des contributions innovantes.

- Norme 4: Comprendre les besoins des clients. Elle est en lien avec les besoins du «monde du travail» des clients et en tant que tel résume la difficulté de proposer des produits et services adaptés permettant aux clients de travailler dans des conditions plus sûres, saines et formelles.
- Norme 6: Équilibrer les buts financiers et sociaux. Elle se rapporte à l'analyse de rentabilité, qui nécessite une recherche plus approfondie.

Les résultats et difficultés de la recherche renseignent sur la mise en œuvre de ces normes USPPM et fournissent des contributions supplémentaires aux Principes de Protection du Client et aux agences de notation sociale pour définir des indicateurs.

Enfin, les régulateurs et les associations et réseaux du secteur peuvent envisager d'adopter certains indicateurs spécifiques de performance sociale en lien avec le travail décent qui ont été mentionnés et testés par la recherche. Les décideurs politiques peuvent tenir compte des éléments proposés au cours de la recherche pour mettre en place des structures financées par le gouvernement, par le biais de fonds consacrés aux jeunes ou d'institutions faîtières de deuxième rang, exigeant le concours des IMF pour satisfaire les normes du travail décent dans le cadre de l'intervention.

En partageant les conclusions et expériences de ce projet d'action recherche, l'OIT espère encourager la direction et le personnel des IMF, les acteurs de la microfinance, les chercheurs, les décideurs politiques et les bailleurs de fonds à mettre en place des innovations et évaluer leur incidence car c'est une manière prometteuse d'améliorer les résultats de toutes les parties prenantes. Cela ne se fait cependant pas sans difficultés. Nous espérons que les enseignements et recommandations exposés dans ce document pourront aider les acteurs de la microfinance et les chercheurs dans leurs futures recherches.



Références bibliographiques

Angelucci, M., D. Karlan, and J. Zinman (2012, November). Win some lose some? Evidence from a randomized microcredit program placement experiment by Compartamos Banco. J-PAL working paper.

Attanasio, O., B. Augsburg, R. De Haas, E. Fitzsimons, and Y. Harmgart (2011). Group lending or individual lending? Evidence from a randomised field experiment in Mongolia. Pub ref: MPRA Paper No. 35439.

Augsburg, B., R. D. Haas, Y. Harmgart, and C. Meghir (2012). Microfinance, poverty and education. IFS working paper.

Banerjee, A. et al. (2010): The miracle of microfinance? Evidence from a randomized evaluation, J-PAL and MIT.

Bauchet J., Marshall C., Starita L., Thomas J., and Yalouris A. (2011) Latest findings from randomized evaluations of microfinance. CGAP, Washington D.C.

Blume J., and Breyer J. (2011) Microfinance and Child labour, Employment Sector, Employment Working Paper No. 89, Geneva

CGAP (2010). "Andhra Pradesh 2010: Global Implications of the Crisis in Indian Microfinance." Focus Note 67. Washington, D.C.: CGAP, November.

Crépon, B., E. Duflo, F. Devoto, and Y. Pariente (2011, March). Impact of microcredit in rural areas of Morocco: Evidence from a randomized evaluation. J-PAL working paper

Croucher R. (2013). "The relationship between improving working conditions and Positive firm-level outcomes in SMEs"; An international literature review prepared for the ILO by Middlesex University Business School London.

De Bock and Gelade (2012). The demand for microinsurance: A literature review, Research Paper n°26, International Labour Organization

OIT (2005): Declaración de política de la OIT: microfinanciación en pro del trabajo decente, GB. 94/ESP/3, 294a Reunión.

OIT (2009): MF4DW Resultados de la Encuesta de Diagnóstico de los clientes, Reporte Interno (en inglés).

OIT (2012): Reporte de conferencia: MF4DW Taller final, Jordania en Junio de 2012, Reporte de conferencia (en inglés).

OIT (2013): Documento de conferencia, la transición de la economía informal a la economía formal.

Karlan, D. and Zinman, J. (2009): Expanding microenterprise credit access: using randomized supply decisions to estimate the impacts in Manila.

Karlan D. and Valdivia M. (2008) Teaching Entrepreneurship: Impact of Business Training on Microfinance Clients and Institutions, FAI and IPA

Kamanou, G and Morduch, J. (2002): Measuring Vulnerability to Poverty. WIDER Discussion Paper No. 2002/58.

Khandker, S., Koolwal, G. and Y. Samad (2009): Handbook on Impact Evaluation: Quantitative Methods and Practices, The World Bank: Washington D.C., US.

Mayoux, L. (2000) "Micro-finance and the empowerment of women, A review of the key issues." ILO Social Finance Program

Sebstad, J. and Monique Cohen M. (2000): Microfinance, Risk Management, and Poverty.

Rapports de MF4DW à paraître prochainement

Microfinance and risk management: An impact assessment of a financial education programme, AMK Camboya.

Microfinanzas en Pro Del Trabajo Decente: Gestión de Riesgos: Evaluación de impacto de una formación en gestión de riesgos en Financiera Confianza, Perú.

Microfinance for Decent Work: School Fee Loans, Awareness and Child Labour: An impact evaluation of LAPO (Lift Above Poverty Organization) Microfinance, Nigeria.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an Individual Emergency Fund, NWTF Philippines.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an Entrepreneurship Training, NWTF Philippines.

Microleasing and risk management: An action research report of the Mortgage and Asset Financing Loan of PRIDE Microfinance Ltd., Uganda.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of an integrated risk management and microinsurance client training, TYM Vietnam.

Microfinance and risk management: An impact evaluation of a client training on financial education, VisionFund Camboya.

Microinsurance and Child Labour: An impact evaluation of NRSP's (Pakistan) micro-insurance innovation.

Microfinance and women entrepreneurship. An impact assessment of a start-up loan programme, IMON International, Tayikistán.

La formalisation des entreprises de l'informel: Une étude d'impact sur la Formation et la Sensibilisation à la formalisation des entreprises du secteur informel - RCPB au Burkina Faso.

Microfinance and job creation: A social performance assessment of a new loan delivery mechanism, Bai Tushum Kyrgyzstan.

Microfinance and Microentreprises Productivity: An impact evaluation of a client training on productivity and increasing work place safety, BASIX India.

Améliorer les conditions de travail et la productivité en milieu agricole pour réduire le travail des enfants: une étude d'impact d'une innovation en matière de formation et sensibilisation, Nyèsigiso Mali.

Toutes les évaluations d'impact de MF4DW peuvent être téléchargées à l'adresse suivante: <http://bit.ly/1ju8Lfk>

Annexe 1. Profil des IMF et précisions sur les innovations

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	AMK:  Angkor Mikroheranhvatho Kampuchea, Cambodge	Institution de microfinance agréée	Aider un grand nombre de personnes dans le besoin à améliorer leurs moyens de subsistance par la prestation de services de micro-finance adaptés et viables	Services financiers -Prêts (groupes et individuels), épargne volontaire	1,187
Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation		Innovation	
	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions climatiques extrêmes: inondations • Chute du prix des denrées alimentaires (riz) 	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Services non financiers: éducation financière		Formation à l'éducation financière basée sur les manuels d'éducation financière de l'OIT pour le Cambodge. Le but était de fournir aux clients des compétences et des connaissances pour qu'ils puissent prendre des décisions concernant leurs revenus, dépenses, budget, épargne et emprunt en connaissance de cause AMK a mis en application une approche indirecte de formation axée sur l'amélioration de l'éducation financière et des compétences pédagogiques du personnel en apportant des messages importants lors de réunions en groupe pendant toute la durée du cycle de prêt.	
Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai		GE&GC	
	Echantillon: 942 ménages GE: 456 GC: 486	1 enquête de référence et 2 enquêtes de suivi Déc 09-oct. 11		Nb total de succursale: 2 Nb de succursales dans le GE: 1 Nb de succursales dans le GC: 1	

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
24	62.3 millions 213	292'412 32'631	118% (2011)	283 (2011)	95% (2011)	87%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Impact positif le plus marqué sur le comportement vis-à-vis du remboursement des clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réduction de 3,4% des retards de paiement <p>Impacts positifs et significatifs sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> l'accumulation d'actifs avec une augmentation de 10% de la souscription d'assurance, comportement financier avec une réduction de 8% de l'idée qu'il est impossible d'épargner, une augmentation d'1% de l'association de l'épargne à des garanties par une meilleure gestion de l'endettement et un changement d'attitude envers l'emprunt. 	<ol style="list-style-type: none"> Continuer le programme d'éducation financière en partageant les sujets prédéterminés avec les clients à des moments précis du cycle de prêt; continuer de suivre les progrès dans le cadre du programme de performance sociale d'AMK surveiller la qualité de la formation et renforcer régulièrement les capacités du personnel en matière de compétences de formation et éducation financière. compléter le programme d'éducation financière en traitant aussi le sujet de l'assurance pour familiariser les clients avec le concept de l'assurance et l'utilisation de tels produits (y compris la demande d'indemnisation) partage d'outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts de réduction des risques de surendettement et promouvoir le concept du travail décent

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des succursales sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	Très bonne	Moyenne

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	Bai Tushum: Bai Tushum and partners, Kirghizstan, 2000 	Banque	Contribuer au développement économique de la République kirghize par la prestation de services de microfinance en zone rurale et urbaine pour une augmentation de l'emploi et pour satisfaire les besoins de ses clients et investisseurs	Services financiers Prêts, épargne volontaire, crédit-bail, services de virements de fonds	585

	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	La crise politique kirghize en 2010 et le déclin du marché ont fait baisser la demande de prêts, augmenté le rééchelonnement des prêts et le coût des fonds	Création d'emploi Association de services financiers et non financiers: restructuration interne du processus de prêt ainsi que des prêts différenciés de microcrédit et des prêts aux PME	<ul style="list-style-type: none"> • Un nouveau mécanisme d'offre de crédit: réorganisation du système avec la création d'un département spécialisé dans les PME et microentreprises • Bai Tushum n'a pas pu totalement appliquer l'innovation à cause des événements extérieurs

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	Echantillon: 1 283 clients	1 enquête de référence et 2 enquêtes de suivi Nov. 09-nov 10	Pas de groupe de contrôle dans les enquêtes de suivi car l'innovation a été introduite dans toutes les branches

Notes:

Nb= Nombre, N/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
62	63.1 millions 2,380	26'500 1,676	105%	132	80%	65%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Résultats positifs: Création d'emploi chez les clients: 92% des clients employaient des travailleurs au moment de référence, près de 100% lors de la dernière enquête</p> <p>Résultats non concluants concernant les effets du prêt d'un montant supérieur sur la création d'emploi.</p> <p>Résultats négatifs sur l'emploi salarié: Baisse de 43% à 28% de l'emploi salarié chez les clients</p>	<p>1) Ajouter des indicateurs pour la création d'emploi dans la gestion de la performance sociale;</p> <p>2) Identifier les PME plus clairement conformément à différents paramètres utilisés dans l'étude et la législation nationale</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Branches et bureaux auxiliaires: présélection sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire au niveau des bureaux auxiliaires	Bonne Difficultés dans l'identification des problèmes des clients résolues par une exploitation intensive des données	Faible

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	Bancovelo: Banco Popular SA anciennement Banco Popular Covelov, Honduras, 1991 	Banque	Propose des crédits aux clients qui n'ont pas un accès régulier aux banques ainsi qu'aux petites et moyennes entreprises avec de modestes recettes annuelles	Services financiers -Prêts, épargne volontaire, services de virements de fonds	407

	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Instabilité politique suite aux élections présidentielles de 2009 • Conditions climatiques extrêmes: inondations • Changement de sous-traitant pour le produit d'assurance 	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Association de services financiers et non financiers: Assurance santé volontaire et formation des clients sur la gestion des risques, les premiers secours	Un produit d'assurance santé prenant en charge les maladies graves, l'hospitalisation, les dépenses médicales et les accidents individuels. L'assurance a été proposée aux clients du secteur des PME pour renforcer leurs stratégies de gestion des dépenses médicales imprévues. Cette stratégie a été complétée par une formation sur les risques au travail, les premiers secours et l'utilisation de l'assurance

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	s/o	1 enquête de référence	Nb total de branches: 3 Nb de branches dans le GE: 2 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, s/o= sans objet, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
25	50 millions 2'549	19'575 33'381	102%	190	11%	65%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>La mise en place de ce nouveau produit d'assurance ayant pris du retard, le temps manquait pour réaliser une dernière collecte de données.</p> <p>L'impact de l'innovation n'a donc pu être estimé</p>	<p>1) Continuer à proposer le produit d'assurance et la formation.</p> <p>2) Collecter des données sur les progrès et mener une analyse descriptive des données.</p> <p>3) Partager les conclusions avec les parties prenantes de la branche d'activités.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance, clients sélectionnés de façon aléatoire	s/o	s/o

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	BASIX : Bhartiya Samruddhi Finance Ltd, Inde, 1996 	IFNB	Promouvoir un grand nombre de moyens de subsistance durables, y compris pour les femmes et les personnes pauvres en milieu rural, par la prestation de services financiers et d'assistance technique de façon intégrée	Services financiers -Prêts, assurance Services non financiers -services de développement des entreprises/ agricole, services de développement institutionnel, formations/ conseil	1689

	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	<p>La crise de la microfinance en Andhra Pradesh a éclaté en octobre 2010. La nouvelle législation a presque entièrement paralysé les prêts des branches de Basix dans la région, a induit une réduction drastique du staff et a mis l'institution dans l'impossibilité de lancer le nouveau crédit pour amélioration du lieu de travail qu'elle avait envisagé</p>	<p>Productivité et santé et sécurité au travail (SST)</p> <p>Services non financiers: formation en matière de SST et productivité et suivi individuel attentif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formation du personnel sur l'amélioration de la productivité et la sécurité sur le lieu de travail (basée sur la méthodologie WIND de l'OIT) désigné SWASTH • Formation des clients par le personnel de Basix • Suivi continu sur le lieu de travail des clients

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	Echantillon: 865 ménages GE: 683 GC: 182	1 enquête de référence et 2 enquêtes de suivi Juin 10- jan 12	Nb total de branches: 3 Nb de branches dans le GE: 2 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
209	46.9 millions 124.2	374'421 none	104% (2010)	353	94%	67%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Résultats positifs en matière de santé et sécurité au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminution importante des maladies et blessures professionnelles (11%), • augmentation des habitudes conformes aux principes de sécurité sur le lieu de travail: augmentation des clients disposant d'un kit de premiers secours <p>Amélioration de la productivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction du temps de travail quotidien moyen (-73 minutes) <p>Amélioration de la productivité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des revenus mensuels de 37\$ • Augmentation de la capacité à couvrir les frais (25%) • Augmentation de l'adoption de nouvelles technologies et pratiques (pour faciliter le travail physique, réduire le coût des intrants ou augmenter la production) (54%) <p>Résultats non concluants sur l'impact à plus long terme</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Intégrer la formation aux services de développement agricole de BASIX et l'introduire dans les autres branches. 2) Continuer à suivre les progrès des clients dans le cadre du programme de performance sociale de Basix. 3) Explorer d'autres possibilités de développement en utilisant les entreprises du groupe Basix pour exploiter au maximum le partage des connaissances de SST (par ex. intégrer la formation SST au programme de formation professionnelle de B-ABLE). 4) Renforcer la formation par l'utilisation de multimédias dans le but de sensibiliser les clients. 5) Surveiller la qualité de la formation et renforcer régulièrement les connaissances en SST et compétences de formation des agents de crédits ainsi que tout le personnel concerné. 6) Partager les outils, méthodologies et conclusions de l'action-recherche en participants à des événements nationaux et internationaux et à travers les réseaux d'IMF pour encourager les efforts de promotion de la SST ainsi que le travail décent.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de l'emplacement géographique et des secteurs d'activité Auto-sélection des clients par leur inscription à la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Comparabilité du GE et GC par appariement du score de propension • Données manquantes concernant les questions de productivité 	Moyenne

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	ESAF: Microfinance and Investments (P) Ltd, Inde, 1992	IFNB	Avoir un impact positif sur la vie de plus d'un million de familles à bas revenus avant 2015 en leur proposant des services financiers exclusifs avec d'autres services tels que des soins de santé, formation, logement et développement des moyens de subsistance	Services financiers - Prêts, épargne volontaire, assurance, services de paiement Services non financiers - formation et conseil, promotion de politiques, recherche et développement	1429
					

	Evénements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	La crise de la microfinance en Andhra Pradesh a interdit la possibilité d'augmenter le montant des prêts	Formalisation Services non financiers: services de développement des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne de sensibilisation et services de développement pour la formalisation des entreprises et la consolidation des entreprises axées sur la croissance. • Inciter les clients à s'enregistrer et à déclarer leur entreprise afin qu'elle soit viable sur le long terme

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	Echantillon: 498 clients GE: 257 clients GC: 241 clients	1 enquête de référence et 3 enquêtes de suivi Déc 10-mars 12	Nb total de branches: 12 Nb de branches dans le GE: 6 Nb de branches dans le GC: 6

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
148	77.7 millions 202.1	384'250 Aucun	113%	460	87%	100%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Impact positif sur le statut de formalisation et les pratiques commerciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forte augmentation (70%) de l'enregistrement des entreprises auprès des autorités compétentes • Augmentation du nombre de comptes en banque mais faible impact (2%) • Amélioration de la connaissance de l'existence des programmes publics de soutien (multipliée par 3 dans le groupe expérimental mais diminution dans le groupe de contrôle). Cependant, aucune augmentation de l'utilisation de ces programmes. • Augmentation importante de la tenue de registres comptables (15%) • Augmentation de 17% de la perception de l'importance de l'entreprise familiale pour la génération de revenus <p>Résultats non concluants concernant l'impact à plus long terme, tels que l'amélioration des résultats sociaux des clients, par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact négatif sur les revenus mensuels du ménage: le passage du groupe de revenu le plus bas au suivant a été plus fort pour le groupe de contrôle 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Approfondir les connaissances sur les indicateurs clés qui différencient les clients axés sur la croissance de ceux qui n'en ont pas le potentiel pour être en mesure de fournir des services adaptés aux besoins de chacun. 2) Continuer la pratique et étendre la fonction de responsable du développement des entreprises. 3) Partager les résultats du projet avec les autorités compétentes, en fournissant des données probantes de l'efficacité de l'association de services financiers et non financiers 4) Continuer à surveiller les progrès de l'amélioration du bien-être des clients dans le cadre du programme de performance sociale. 5) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts similaires de promotion de la formalisation et de la campagne pour le travail décent dans le monde.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	Difficultés d'identification des problèmes des clients résolues par l'exploitation intensive des données	Elevée

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	Financiera Confianza: Financiera Confianza, Pérou, 1997 	Institution financière	Offrir des solutions financières innovantes de haute qualité aux microentreprises et PME	Services financiers -Prêts, épargne, assurance, services de transferts de fonds	2380

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	<ul style="list-style-type: none"> Conditions climatique extrêmes: inondations Chute du prix des denrées alimentaires 	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Association de services financiers et non financiers: Prêts spécifiques pour les nouvelles entreprises créées par des femmes et formation à l'entrepreneuriat	Nouvelle assurance multirisques pour aider les clients à se prémunir contre les dépenses imprévues. Cette stratégie a été accompagnée d'une formation sur la gestion des risques et l'utilisation de l'assurance. Etant donné que finalement seule la formation différenciait GE et GC, la formation est considérée comme l'innovation.

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 316 clients GE: 233 clients GC: 83 clients	1 enquête de référence et 1 enquête de suivi Juin 10-oct 11	Nb total de branches: 3 Nb de branches dans le GE: 2 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
172	168 millions 1981	230'722 345'920	116% (2011)	97	13% (2011)	54% (2011)

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Incidence positive sur l'emprunt multiple et le surendettement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 28% de baisse du solde impayé des prêts et de l'utilisation d'autres prestataires de services financiers <p>Effet positif sur les revenus: 450-500 Soles (170-190 \$ E.-U.)</p> <p>Aucun impact de l'éducation financière sur la souscription d'assurance (non significatif)</p> <p>Résultats à contre sens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact négatif significatif sur la vulnérabilité étant donné que moins de clients sont en mesure de régler les dépenses imprévues (36%) et mensuelles (21%) • Augmentation des retards de paiement de 12% (surendettement) • Impact négatif important sur la disposition envers l'épargne pour les cas d'urgence 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Continuer à dispenser la formation sur la gestion des risques 2) Modifier la formation sur la gestion des risques pour inclure l'éducation financière de façon plus générale. 3) Faciliter une participation plus effective des clients à la formation sur la gestion des risques, aussi bien pour les clients que pour Confianza. Encourager les clients à renforcer leurs capacités en gestion des risques. 4) Partager des outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux de microfinance.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	-Echantillon déséquilibré entre le GE et le GC - Incohérence de l'identification des clients résolue en partie par un profond nettoyage des données	Moyenne

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	IMON: LLC Microlending Organization IMON International, Tadjikistan, 1999 	IFNB	Promouvoir le développement économique au Tadjikistan: aider à améliorer la qualité de vie et le développement économique du pays en facilitant durablement l'accès des personnes économiquement actives aux services financiers au Tadjikistan	Services financiers -Prêts, épargne volontaire Services non financiers -formation et conseil	992

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	Aucun	Autonomisation des femmes par l'entrepreneuriat Association de services financiers et non financiers: Prêts spécifiques pour les nouvelles entreprises créées par des femmes et formation à l'entrepreneuriat	<ul style="list-style-type: none"> Un programme de prêts pour nouvelles entreprises avec une formation à l'entrepreneuriat ciblant de potentielles femmes entrepreneurs. Le module de formation à l'entrepreneuriat est basé sur le programme de l'OIT «Aller de l'avant / Get Ahead».

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 905 clients GE: 487 clients GC: 418 clients	1 enquête de référence et 2 enquêtes de suivi Oct. 09-juin 11	Toutes les branches du pays

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
86	68.5 millions 1,177	58'186 Aucun	138%	116	61%	38%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Augmentation du travail indépendant et des possibilités de générer des revenus:</p> <ul style="list-style-type: none"> 258 femmes sur 487 ayant suivi la formation ont déclaré avoir mis en pratique leur idée commerciale (62% des femmes ayant répondu à la question) la plupart des femmes ont créé leur entreprise dans les trois mois <p>Résultats mitigés sur l'entrepreneuriat des femmes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Au moment de référence, le groupe de traitement présentait plus de caractéristiques d'esprit d'entreprise que le groupe de contrôle, bien qu'il dispose de moins d'expérience dans ce domaine. Mais lors des études de suivi le groupe de traitement a semblé moins convaincu de ses prédispositions entrepreneuriales. Résultats mitigés des effets de l'innovation sur les pratiques commerciales: amélioration des pratiques commerciales, augmentation de la sensibilisation aux bienfaits des associations professionnelles, augmentation de l'utilisation des produits offerts par ces associations <p>Aucun impact de l'innovation sur les indicateurs d'autonomisation des femmes</p>	<p>1) Continuer le soutien apporté par la formation aux potentielles femmes entrepreneurs, en ajoutant plusieurs séances de suivi en groupe afin que les femmes puissent continuer à se réunir et discuter de sujets liés au genre après la formation.</p> <p>2) Démontrer l'opportunité économique afin de concevoir un modèle de service de développement des entreprises qui soit viable.</p> <p>3) Partager des outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'institutions de microfinance afin d'encourager les efforts similaires de promotion de la formalisation et la campagne pour le travail décent dans le monde.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Clients du GE sélectionnés sur la base de la souscription au produit Clients du GC sélectionnés de façon à correspondre au GE	Manque de données, incohérences de données et biais	Moyenne

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	LAPO: Lift Above Poverty Organisation, Nigéria, 1987 	Banque spécialisée dans la microfinance	Promouvoir l'autonomisation économique en mettant à disposition des services financiers de façon durable.	Services financiers -Prêts, épargne volontaire Services non financiers -formation et conseils	2'705

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	s/o	Travail des enfants Services financiers et services non financiers: prêts à des conditions avantageuses et campagne de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les clients du préjudice que représente faire travailler leurs enfants • Proposer un produit financier (un prêt au taux avantageux de 1%/mois pour les frais de scolarité) pour aider les parents à étaler sur plusieurs mensualités le versement des frais d'inscription

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 2 609 ménages GE: 1 701 ménages GC: 568 ménages	1 enquête de référence et 3 enquête de suivi Juin 10-nov 11	Nb total de branches: 10 Nb de branches dans le GE: 7 Nb de branches dans le GC: 3

Notes:

Nb= Nombre, s/o= sans objet, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
302	108.4 millions 193.90	559'227 756'904	140%	353	10% (2007)	93%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Fréquentation scolaire: Incidence marginale seulement pour les clients sensibilisés; conséquences non significatives pour les bénéficiaires de la campagne associée au prêt. Aucun impact significatif sur le taux de travail des enfants et même une augmentation des heures de travail.</p> <p>Sensibilisation au travail des enfants: Pas d'impact significatif, plus d'importance accordée au travail qu'à l'école (effet négatif de l'innovation).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Réexaminer les données à la recherche d'incohérences pouvant expliquer les conclusions inhabituelles d'un dispositif aussi simple. 2) Analyser le taux d'attrition de chaque branche lors de chaque phase de collecte de données et plus particulièrement les clients qui abandonnent l'échantillon et pourquoi, ce qui pourrait expliquer les variations observées dans les données entre chaque phase. 3) Modifier le matériel de la campagne de sensibilisation afin de supprimer les éventuels messages non intentionnels et les traductions ambiguës au sujet du travail des enfants et de la scolarisation. 4) Approfondir le sujet du travail des enfants avec les clients, surtout si les innovations vont continuer. L'OIT suggérerait de soumettre toutes les personnes ayant participé à l'enquête à une nouvelle formation. Le personnel formé pourra alors continuer à mener cette tâche importante. 5) Partager les enseignements, les difficultés et les conclusions de la recherche afin de comprendre pourquoi certaines innovations ont plus de répercussions positives ou de résultats inattendus dans la lutte contre le travail des enfants.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Sélection aléatoire des branches, excepté dans la partie sud du Nigéria. Stratification des clients (enfants, droit à un prêt scolaire, pas d'enfant mais pourrait employer des enfants) puis sélection aléatoire.	Problèmes d'identification des ménages, valeurs manquantes, incohérence des données	Faible

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	NRSP: National Rural Support Programme, 1991 	ONG	Améliorer les conditions de vie des personnes en milieu urbain et rural en développant des services de microfinance diverses de façon transparente et durable	Services financiers -Prêts, assurance, épargne Services non financiers -formation et conseils	2'353

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	Conditions climatiques extrêmes: inondations dans tout le pays pendant la collecte de données	Travail des enfants Services financiers: Service de microassurance santé et assurance décès accidentel élargi	<ul style="list-style-type: none"> • Elargissement à titre volontaire de la couverture de la microassurance santé et assurance décès accidentel aux personnes non membres du noyau familial • Aumento del conocimiento de los agentes de crédito en materia de microseguros para permitirlos ayudar mejor a los clientes y su familia a utilizar los microseguros

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 2 097 ménages GE: 1 320 ménages GC: 777 ménages	1 enquête de référence et 4 enquête de suivi Sept 09-déc. 11	Nb total de branches: 13 Nb de branches dans le GE: 9 Nb de branches dans le GC: 4

Notes:

Nb= Nombre, s/o= sans objet, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
455	58,3 millions 142	409'874 2'288'825	112% (2011)	168 2011	77%	76%

Résultats & chiffres	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> • Diminution significative du taux de travail des enfants, baisse de près de 7% • Réduction du taux de travail des enfants et des heures travaillées plus importante pour les garçons que pour les filles (mais le travail est beaucoup plus courant chez les jeunes garçons) • Réduction de 5,7 à 6,5% du travail dangereux • Baisse du revenu mensuel obtenu par le travail des enfants • Baisse de 2,5 à 3,5 heures du nombre moyen hebdomadaire d'heures de travail • Augmentation significative de la protection et utilisation de l'assurance 	<p>1) Continuer la sensibilisation sur la microassurance et son utilisation.</p> <p>2) Négocier avec la compagnie d'assurance pour garantir un produit durable et à un coût abordable pour les clients.</p> <p>3) Continuer de surveiller les progrès de la réduction du travail des enfants chez les clients dans le cadre du programme de performance sociale.</p> <p>3) Continue to track its progress in reducing child labour among clients as part of its social performance agenda;</p> <p>4) Continuer de surveiller l'évolution du travail des enfants lors de la mise en place de programmes de microassurance hors de Hyderabad.</p> <p>5) Partager des outils, méthodologies, expériences et conclusions par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts similaires de lutte contre le travail des enfants.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Sélection aléatoire des branches Tous les clients de la branche sont soumis à l'enquête	-Problèmes d'identification (identification unique des clients) et quelques valeurs manquantes résolus par le nettoyage des données - Globalement, très bonne qualité	Elevée

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	NWTF:  Negros women for Tomorrow Foundation, Inc, Philippines, 1984	ONG	Fournir aux personnes pauvres des services de développement, durables et adaptés.	Services financiers -Prêts (groupes et individuels), épargne (obligatoire et volontaire), assurance Services non financiers -formation aux moyens de subsistance	981

Innovation et résultats	Evénements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	Evolution du prix des denrées alimentaires et développement économique plus favorable dans GE	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement 1) Services non financiers: formation à l'entrepreneuriat	Formation à l'entrepreneuriat pour les clients basée sur le matériel de l'OIT pour créer sa propre entreprise (TRIE-GERME). La formation a été dispensée par les agents de crédit et destinée à améliorer les compétences de gestion des clients pour encourager le développement de leur entreprise. Les recettes supplémentaires peuvent être réinvesties dans l'entreprise, servir à un remboursement ponctuel ou au lissage de la consommation

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 765 clients GE: 394 clients GC: 371 clients	1 enquête de référence et 4 enquêtes de suivi Déc 09-déc 11	Nb total de branche: 2 Nb de branches dans le GE: 1 Nb de branches dans le GC: 1

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
61	48 millions 306	151'788 158'241	104%	268	75%	100%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Résultats les plus marqués:</p> <ul style="list-style-type: none"> Effets de l'expérience: 13% de baisse dans la perception d'obstacles à l'entrepreneuriat <p>Impact positif sur l'accumulation d'actifs Les bénéfices commerciaux ont augmenté de 2 000 PHP (environ 50 \$ E.-U.), ce qui représente près du double de la base de référence; la possession de véhicules motorisés a augmenté de 3,5%</p> <p>Impact positif sur le surendettement Diminution de 4% des remboursements tardifs, 10% de baisse du recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt</p> <p>Impact positif sur la gestion des risques 5% d'augmentation de l'utilisation de la microassurance pour couvrir les dépenses imprévues</p> <p>Résultats non concluants pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comportements en matière financière: endettement et précaution Comportement financier/gestion des risques. 	<p>1) Continuer à dispenser la formation TRIE-GERME et l'étendre aux autres branches. Il est envisageable de se servir du personnel du service à la clientèle pour ne pas surcharger les responsables de prêts.</p> <p>2) Continuer de suivre les progrès des clients dans le cadre du programme de performance sociale de NWTF</p> <p>3) Surveiller la qualité de la formation et renforcer régulièrement les connaissances en entrepreneuriat et les compétences de formation du personnel de NWTF</p> <p>4) Envisager de mettre en pratique une approche communautaire pour étendre la formation TRIE.</p> <p>5) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts de gestion des risques des clients et promouvoir le concept du travail décent.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients présélectionnés sur la base de critères d'éligibilité à la formation.	<ul style="list-style-type: none"> -Une vague de données supprimée à cause du faible nb d'observations -Problèmes d'identification (identification unique des clients), données manquantes et incohérence des données résolus principalement par un profond nettoyage des données 	Moyenne

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
		Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement 2) services financiers: Fonds individuel d'urgence (épargne pour les situations d'urgence)	Introduction du fonds individuel d'urgence (FIU). Le FIU est un compte épargne qui peut être alimenté par des contributions volontaires ainsi qu'une bonification du taux d'intérêt de 10% automatiquement créditée lors du remboursement ponctuel du prêt. Le solde peut être utilisé pour faire face à des dépenses urgentes, ce qui évite d'aggraver l'endettement ou génère un effet de lissage de la consommation

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 702 clients GE: 301 clients GC: 401 clients	1 enquête de référence et 4 enquêtes de suivi Jan 10-déc 11	Nb total de branche: 2 Nb de branches dans le GE: 1 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, N/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental

Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Résultats & chiffres	Recommandations	
<p>Résultats les plus marquants: Impact positif sur le surendettement/l'emprunt multiple</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selon plusieurs indicateurs, l'emprunt croisé a diminué: 22% de réduction du recours à l'emprunt pour rembourser un autre prêt, 7% de réduction de l'emprunt formel et 1,5% pour l'emprunt informel • Difficultés de remboursement réduites de 7% • Augmentation des comportements prudents en matière financière <p>Résultats non concluants:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportement financier/gestion des risques • Vulnérabilité: alors que l'étude observe une augmentation significative de la capacité à faire face à toutes les dépenses du ménage (4,2%), elle note également la baisse de la capacité à couvrir les dépenses imprévues du ménage. <p>Résultats négatifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les clients ont souscrits moins d'assurance, ex. baisse de >30% de l'assurance-vie (impact négatif sur l'accumulation d'actifs) 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Continuer à proposer le fonds individuel d'urgence et la formation sur la richesse puis l'étendre aux autres branches. 2) Continuer de suivre les progrès des clients dans le cadre du programme de performance sociale de NWTF et les ajouter à l'outil PPI sur mesure de NWTF. 3) Surveiller la qualité de la formation et renforcer régulièrement les connaissances en gestion des risques et les compétences de formation du personnel de NWTF. 4) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts de gestion des risques des clients et promouvoir le concept du travail décent. 	
Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
<p>Présélection des branches sur la base de critères de correspondance</p> <p>Sélection aléatoire des clients</p>	<p>-Problèmes d'identification (identification unique des clients), données manquantes et incohérence des données résolus principalement par un profond nettoyage des données</p> <p>-Globalement, bonne qualité</p>	Moyenne

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	Nyesigiso: Le Réseau des caisses d'Épargne et de Crédit du Mali, Nyesigiso, Mali, 1990 	Coopérative d'épargne et de crédit	En tant que coopérative, Nyesigiso fournit des services financiers aux clients en milieu rural et urbain et améliore leur qualité de vie	Services financiers -Prêts, épargne volontaire, services de transferts de fonds Services non financiers -formation et conseils	319

	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	Travail saisonnier (activités agricoles des clients)	Travail des enfants Services non financiers: sensibilisation et formation	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne de sensibilisation au travail des enfants • Programme de formation sur la réduction du travail des enfants, éducation financière et conditions de travail dans le secteur agricole

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	Echantillon: 1 769 ménages GE: 992 ménages GC: 777 ménages	1 enquête de référence et 2 enquête de suivi Sept 10-dec. 11	Nb total de branches: 12 Nb de branches dans le GE: 5 Nb de branches dans le GC: 7

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental

Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire


Nyesigiso ne transmet pas d'informations à MIX Market.

Sources des données: Confédération des institutions financières de l'Afrique de l'Ouest & Micro Finana Rating report (déc. 2008)

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
20	20 millions 1,151	17'304 118'828	100% (2008)	351 (2008)	29% (2009)	27% (2009)

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Le taux de travail des enfants a baissé de 26% pour les filles (pour les garçons la baisse de 2,7% n'est pas significative)</p> <p>Sensibilisation au travail des enfants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Il n'est pas attesté que la perception de l'âge auquel un enfant doit commencer à exercer une activité professionnelle à temps plein ait augmenté suite à la formation Peu de données attestant une augmentation de la sensibilisation à l'importance de l'enseignement secondaire 	<ol style="list-style-type: none"> Continuer à suivre les progrès de la réduction du travail des enfants, l'amélioration des conditions de travail et l'augmentation de la productivité. Examiner la dimension de genre du matériel de formation étant donné que l'innovation a été plus bénéfique pour les filles. Projeter de réaliser cette intervention dans d'autres régions du Mali et dans d'autres secteurs d'activité Envisager des services financiers sur mesure tels que l'épargne pour la scolarisation. Partager les enseignements, les difficultés et les conclusions de la recherche-action afin de comprendre pourquoi certaines innovations ont plus de répercussions positives ou de résultats inattendus dans la lutte contre le travail des enfants.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches en fonction des régions à forte prévalence de travail des enfants. Clients: sélection aléatoire des 992 clients du GE parmi tous les clients	Problèmes d'appariement des clients pendant toute la durée des collectes de données <ul style="list-style-type: none"> Taux d'abandon élevé Dans le GE, les clients qui n'ont pas bénéficié de l'innovation étaient également 	Faible

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	PML: Pride Microfinance Ltd, Ouganda, 1995 	Institution de micro-dépôt	Proposer des services financiers aux petits, moyens et grands entrepreneurs par des opérations rentables visant à promouvoir la croissance économique et sociale des clients	Services financiers -Prêts, épargne volontaire, services de transferts de fonds	519 (2011)

Innovation et résultats	Événements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	s/o	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Services financiers: Micro-crédit-bail	Introduction de prêts assortis de sûreté pour l'acquisition d'immobilisations permettant d'acheter des actifs productifs tels que des terrains, des véhicules, du matériel, etc. Le nouveau produit de crédit-bail devait minimiser les risques de déviation des fonds des prêts vers des actifs non productifs. Investir dans des actifs productifs devrait stimuler l'entreprise du client, augmenter ses revenus et réduire les difficultés de remboursement et les risques de surendettement.


Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 520 clients GE: 260 clients GC: 260 clients	1 enquête de référence et 2 enquête de suivi Oct. 09-mai 11	Nb total de branches: 25 Nb de branches dans le GE: 24 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
29 (2011)	29 millions (2011) 380 (2011)	70'412 (2011) 278'000 (2011)	113% (2010)	329 (2011)	43% (2011)	40% (2011)

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>A cause de différences substantielles entre les caractéristiques des clients de GE et GC, une analyse économétrique n'a pu être menée. A sa place, les résultats suivants ont été obtenus grâce à une analyse avant-après:</p> <p>Résultats les plus probants pour les clients ayant eu accès au produit de financement d'actif...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation des actifs, surtout des terrains(12%), véhicules et motos (14%); • Ils ont mieux été à même de s'acquitter des dépenses de leur entreprise (augmentation de 31 à 60%) et du ménage (augmentation de 47 à 66%) au fil du temps; • Ils ont eu légèrement plus de difficultés à rembourser leur prêt (augmentation de 8 à 12%); • Ils ont eu légèrement plus de dépenses imprévues mais leur capacité à y faire face a légèrement augmenté; • Leurs comportements en matière financière ont été semblables à ceux des clients n'ayant pas accès à ce produit. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Continuer à proposer le prêt. 2) Continuer à surveiller les progrès des indicateurs de gestion des risques des clients et les intégrer au programme de performance sociale de PML. 3) Renforcer les connaissances de gestion des risques du personnel chargé de la souscription de ce prêt et des autres produits de PML. 4) Surveiller la qualité des consultations des clients. 5) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts de gestion des risques des clients et promouvoir le concept du travail décent.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Auto-sélection des clients de GE par la souscription au produit, appariement des clients de GC sur la base des caractéristiques de GE Toutes les branches font partie de l'étude	<p>-A cause de différences substantielles entre les caractéristiques des clients de GE et GC, une analyse économétrique n'a pu être menée.</p> <p>-La collecte des données de référence dans le GE a pris un an à cause de la lente souscription des clients au produit.</p> <p>-La collecte des données de référence du GC a pris un mois.</p> <p>-Tous les problèmes de données manquantes ou incohérentes n'ont pu être résolus par un profond nettoyage des données.</p>	Faible

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création		Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	FCPB: Fédération des caisses populaires du Burkina Faso, Burkina Faso, 1972		Coopérative d'épargne et de crédit	Aider à améliorer les conditions de vie de ses membres ainsi que de la communauté en général dans un esprit de solidarité et de responsabilité individuelle et collective	Services financiers -Prêts, épargne volontaire, services de transferts de fonds	985 (2011)
Innovation et résultats	Evénements extérieurs		Domaine du travail décent & type d'innovation		Innovation	
	Aucun		Formalisation Services non financiers: services de développement des entreprises		Campagne de sensibilisation et services de développement pour la formalisation des entreprises. Inciter les clients à déclarer leur entreprise afin qu'elle soit viable sur le long terme.	
Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon		Nombre d'enquêtes et délai		GE&GC	
	Echantillon: 490 clients GE: 248 clients GC: 243 clients		1 enquête de référence et 2 enquêtes de suivi Nov. 10-fév 12		Nb total de branches: 6 Nb de branches dans le GE: 3 Nb de branches dans le GC: 3	

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
177 (2011)	142.7 millions 858 (2011)	151'231 (2011) 852'149 (2011)	131%	552 (2011)	43% (2007)	60%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Résultats positifs sur les attitudes et comportements de gestion des entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> Augmentation du nombre de clients séparant leur compte personnel et professionnel Sensibilisation accrue envers la protection sociale (9% d'augmentation à la fin de l'innovation) Amélioration de 26% des pratiques de gestion d'entreprise <p>Résultats mitigés concernant le statut d'enregistrement des entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aucun impact sur l'enregistrement des entreprises formelles mais augmentation de 10% de l'enregistrement des organismes du "secteur informel" 	<p>1) Approfondir les connaissances sur les indicateurs clés qui différencient les clients axés sur la croissance de ceux qui n'en ont pas le potentiel pour être en mesure de fournir des services adaptés aux besoins de chacun.</p> <p>2) Continuer de proposer les services de développement des entreprises aux clients.</p> <p>3) Partager les résultats du projet avec les autorités compétentes, en fournissant des données probantes de l'efficacité de l'association de services financiers et non financiers.</p> <p>4) Continuer à surveiller les progrès dans l'amélioration du bien-être des clients dans le cadre du programme de performance sociale.</p> <p>5) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts similaires de promotion de la formalisation et la campagne pour le travail décent dans le monde.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	Difficultés importantes d'identification des problèmes des clients résolues par l'exploitation intensive des données	Moyenne

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	Tamweelcom:  Tamweelcom, anciennement Jordan Micro Credit Company, Jordanie, 1999	ONG	Promouvoir une grande variété de produits de crédit auprès des microentrepreneurs et PME dans le but de les aider à améliorer leur activité.	Services financiers -Prêts, assurance Services non financiers -formation et conseils	261 (2011)

Innovation et résultats	Evénements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	A cause de problèmes dans la conception expérimentale et du SGI qui ne permettait pas de trouver facilement les clients correspondants du GC, l'IMF a abandonné le GC. La mise en œuvre de l'innovation a continué et une analyse avant-après a été effectuée.	Productivité et sécurité et santé au travail (SST) Services non financiers: formation individuelle en matière de SST et productivité et suivi individuel attentif	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne de sensibilisation sur la SST • Adaptation du matériel de formation de l'OIT, WISE, au microentrepreneurs: L'Autre-WISE • Formation des agents de crédit de l'IMF à l'amélioration de la productivité et la santé et sécurité au travail (basée sur la méthodologie WISE de l'OIT et appelée Kafaa par Tamweelcom) • Formation des clients par le personnel et suivi individuel

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Taille de l'échantillon : 380 GE : 190 clients	Une enquête de référence (380 clients) et une enquête finale (128 clients du GE) Sept10 - Dec 12	Nb total des branches: 10 Nb des branches du GE: 6

Notes:

Nb= Nombre, s/o= sans objet, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
20	33.7 millions 495	63'526 No	120%	431 (2011)	57% (2011)	95%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Ces résultats proviennent de l'analyse Avant-Après Meilleure santé et sécurité sur le lieu du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Les améliorations liées au "stockage et traitement du matériel" a eu le degré le plus haut de réalisation. 1/3 des participants ne pouvait pas achever les améliorations planifiées à cause de leur coût. En moyenne, les participants ont réalisés 3 améliorations avec un taux de succès de 80% (80% ont rapporté de bonnes ou très bonnes conditions de travail. Seulement deux tiers d'entre eux a fait ainsi à l'enquête initiale). Ces réalisations sont directement corrélées avec la motivation du client capturée dans le nombre de modules de formation suivis volontairement <p>Des niveaux de production plus importants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les participants à la formation jouissent d'un niveau de production plus haut que l'échantillon entier Lien positif et significatif entre un meilleur environnement de travail et le niveau de production 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Integrar la capacitación a los servicios Tamweelcom y extenderla a otras sucursales; 2) Monitorear el progreso a nivel del cliente como parte de la agenda de desempeño social de Tamweelcom; 3) Usar la información para crear un nuevo producto financiero vinculado a la implementación de mejoras en materia de seguridad y salud ocupacional; 4) Apoyar la capacitación Kafaa mediante el uso de multimedia para sensibilización; 5) Monitorear la calidad de la impartición de la capacitación, crear un plan de incentivos basado en resultados y fortalecer regularmente los conocimientos en SST y habilidades de entrenamiento de los oficiales de crédito y demás personal involucrado; 6) Divulgar herramientas, metodologías y resultados de la investigación activa a través de eventos nacionales e internacionales y redes de IMFs para alentar los esfuerzos en mejorar la seguridad y salud en el trabajo y promover el concepto de Trabajo Decente.

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Les branches avec le plus forts taux de déboursement de prêts étaient sélectionnées et les clients avec les prêts les plus importants travaillant dans des secteurs à forts taux d'accidents préférés.	Pour cause d'absence de GC pas d'analyse économétrique	s/o

	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
Situation de l'IMF	TYM: Tao Yeu May Fund, Viet Nam, 1992 	Institution de microfinance agréée	Améliorer la qualité de vie des femmes pauvres en leur proposant des services de crédit et épargne, en créant des conditions favorables pour qu'elles participent aux activités socio-économiques et en mettant en valeur leur rôle dans la société.	Services financiers -Prêts, épargne volontaire, assurance Services non financiers -Formation et conseils, services techniques	366

	Evénements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
Innovation et résultats	-Chute du prix des denrées alimentaires (riz) -Conditions climatiques extrêmes: typhon, inondations	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Association de services financiers et non financiers: formation à la gestion des risques et microassurance élargie	Introduction d'une formation intégrée sur la gestion des risques et la microassurance pour les clients. Le but de cette formation était de mieux leur faire connaître comment utiliser MAF et d'autres stratégies de gestion des risques qui peuvent leur permettre de faire face plus facilement aux risques et dépenses imprévues.

	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
Dispositif de recherche	Echantillon: 977 clients GE: 496 clients GC: 481 clients	1 enquête de référence et 4 enquêtes de suivi Déc 09- déc. 11	Nb total de branches: 2 Nb de branches dans le GE: 1 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental


Toutes les données se réfèrent à l'exercice 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
17	23.2 millions 298	7'818 84'051	147%	324	21% (2011)	100%

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Impact le plus prononcé sur le comportement financier et la gestion des risques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15% de baisse de l'opinion selon laquelle l'enregistrement des recettes et dépenses est non nécessaire • 4% de baisse des opinions défavorables à une analyse des dépenses • 10 à 17% d'augmentation de la disposition positive envers l'épargne • 22% d'augmentation de la capacité à mettre de l'argent de côté pour les dépenses urgentes; <p>Un certain impact sur l'accumulation d'actifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 5% des assurances responsabilité civile pour l'utilisation d'une moto <p>Effets sur l'emprunt multiple/le surendettement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baisse de 12% du recours à l'emprunt en remboursement d'un autre prêt <p>Quelques effets sur la vulnérabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de 3,3% de la capacité des ménages à faire face à leurs dépenses 	<p>1) Continuer à dispenser la formation sur la gestion des risques et la micro-assurance à des moments précis de l'interaction avec les clients et l'étendre aux autres branches.</p> <p>2) Continuer de suivre les progrès des clients dans le cadre du programme de performance sociale de TYM.</p> <p>3) Surveiller la qualité de la formation et renforcer régulièrement les connaissances en gestion des risques et les compétences de formation du personnel de TYM.</p> <p>4) Renforcer les capacités du personnel de TYM afin qu'il puisse gérer de façon efficace le fonds d'assistance mutuelle.</p> <p>5) Partager les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts d'amélioration de la gestion des risques des clients et promouvoir le concept du travail décent</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	-Problèmes d'identification (identification unique des clients) et quelques observations incohérentes résolues par le nettoyage des données. - Globalement, bonne qualité	Moyenne

Situation de l'IMF	Nom de l'IMF et date de création	Statut juridique actuel	Mission	Produits	Nb d'employés
	VFC: Vision Fund Cambodia Ltd, anciennement MED program, Cambodge, 2001 	Institution de microfinance agréée	Vision Fund est une société chrétienne qui fournit des services financiers pour aider les personnes pauvres à s'affranchir de la pauvreté.	Services financiers -Prêts (groupes et individuels), épargne volontaire Services non financiers -Orientation des clients	820

Innovation et résultats	Evénements extérieurs	Domaine du travail décent & type d'innovation	Innovation
	<ul style="list-style-type: none"> -Législation sur la licence d'épargne trop lente, VFC a dû modifier ses projets (innovation originale: initiative d'épargne) -D'autres prestataires de services qui commencent à proposer une éducation financière -Conditions climatiques extrêmes: inondations -Chute du prix des denrées alimentaires (riz) 	Vulnérabilité, gestion des risques et surendettement Services non financiers: éducation financière	Formation à l'éducation financière basée sur les manuels d'éducation financière de l'OIT pour le Cambodge. Le but était de fournir aux clients des compétences et des connaissances pour qu'ils puissent prendre des décisions concernant leurs recettes, dépenses, budget, épargne et emprunt en connaissance de cause

Dispositif de recherche	Taille de l'échantillon	Nombre d'enquêtes et délai	GE&GC
	Echantillon: 460 clients GE: 264 clients GC: 196 clients	1 enquête de référence et 3 enquêtes de suivi Oct. 10-fév. 12	Nb total de branche: 3 Nb de branches dans le GE: 2 Nb de branches dans le GC: 1

Notes:

Nb= Nombre, n/i= non indiqué, GC= groupe de contrôle, GE= groupe expérimental

Toutes les données se réfèrent à l'exercice fiscal 2012 (rapport annuel), sauf indication contraire

Source des données: MIX Market et AMI de chaque IMF

Nb de branches	Portefeuille de prêts bruts & solde moyen du prêt par emprunteur (\$ E.-U.)	Nb d'emprunteurs actifs et nb d'épargnants	Autosuffisance opérationnelle	Nb d'emprunteurs par agent de crédit	Emprunteurs en milieu rural	Taux de femmes parmi les emprunteurs
74	48 millions 363	156'742 454	128%	363	91% (2011)	92% (2011)

Résultats & chiffres	Recommandations
<p>Un certain impact sur le comportement financier et la gestion des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10% de diminution de la perception négative de l'assurance • Amélioration partielle de la disposition envers l'épargne • 9% d'augmentation des sommes mises de côté en cas d'urgence • 22% d'augmentation de la capacité de mettre des sommes de côté en cas d'urgence <p>Peu de données concernant l'accumulation d'actifs (à l'exception de l'augmentation de 8-10% de l'épargne);</p> <p>De nombreux résultats mitigés et allant à contre sens concernant l'emprunt multiple/le surendettement et la vulnérabilité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation de l'emprunt informel de 19-22% • 9% d'augmentation du recours à l'emprunt en remboursement d'un autre prêt • Capacité des ménages à faire face aux dépenses réduite de près de 20% alors que la capacité des dépenses imprévues des ménages a augmenté de 8-13% 	<p>1) S'interroger sur les capacités internes de VFC (humaines et financières) à dispenser la formation de deux jours sur l'éducation financière. Entreprendre les modifications nécessaires, le cas échéant, pour étendre la formation aux autres branches.</p> <p>2) Si des modifications sont apportées au programme de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) maintenir dans la mesure du possible la méthode participative du guide de formation de l'OIT pour que l'apprentissage soit facile et agréable; ii) renforcer régulièrement les connaissances en matière d'éducation financière et les compétences de formation du personnel de VFC au niveau des branches; iii) surveiller étroitement la qualité de la formation; <p>3) Continuer à évaluer les effets de la formation à l'éducation financière sur la gestion des risques et le surendettement dans le cadre du programme de performance sociale de VFC.</p> <p>4) Partage les outils, méthodologies et conclusions de la recherche-action par le biais de réseaux nationaux et internationaux d'IMF pour encourager les efforts similaires.</p>

Méthode de sélection de l'échantillon	Qualité des données	Crédibilité globale des résultats
Présélection des branches sur la base de critères de correspondance Clients sélectionnés de façon aléatoire	-Problèmes d'identification (identification unique des clients), données manquantes, incohérences des données résolus par un profond nettoyage des données	Moyenne



Programme Finance Solidaire
Département des Entreprises
Organisation Internationale du Travail
4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22, Suisse
Tel : +41.(0)22.799.64.86
Email: sfp@ilo.org

ISBN 978-92-2-229371-1

